وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of higher education and scientific research
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
Echahid Cheikh Larbi Tebessi University- Tebessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences

قسم علوم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال تنظيمي

مذكرة ماستر تحت عنوان

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسة الخدماتية الجزائرية

دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر- تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D في علوم الإعلام والاتصال

من إعداد الطلبة:
عبد الحي مروى

إشراف الأستاذة:
قايلي ريم

لجنة المناقشة

الاســـم واللقـــب	الرتبـــة العلميـــة	الصفـــــة
عابدي لدمية	أستاذ التعليم العالي	رئيســـــــــا
قبايلي ريم	أستاذ محاضر (ب)	مشرفـــا ومقررا
مطروح وفاء	أستاذ محاضر (ب)	عضوا ممتحنـــا

السنة الجامعية: 2024 . 2025


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

خالص امتناني لكل من كان له أثر في وصولي إلى هذه اللحظة.

أولاً، الحمد والشكر لله تعالى، الذي منحني القوة والصبر والعزيمة، وأحاطني بلطفه ورعايته طوال مسيرتي.

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذة "ريم قبايلي" على ما قدمته لي من توجيه ونصح ودعم، فقد كنتِ لي نورًا يرشدني في درب البحث العلمي.

إلى من كان دعاؤهم سر توفيقي، ورضاهم مفتاح نجاحي، إلى والديّ العزيزين... شكرًا لأنكما كنتما دائمًا السند، لأن كلماتكما كانت بلسمي في لحظات الضعف، ولأنكما لم تبخلا عليّ بشيء.

ولا يفوتني أن أشكر جميع أساتذتي الكرام، الذين أضاءوا لي دروب العلم والمعرفة، وزميلاتي الذين كانوا رفيقات الدرب.

كما أتوجه بخالص الامتنان إلى مؤسسة اتصالات الجزائر – تبسة – وكل العاملين بها، على تعاونهم المثمر وتسهيلهم لمهمتي الميدانية.

لكل من ساندني بكلمة، بدعاء، بابتسامة... أقول: شكرًا من القلب.

إهداء

ما سلكنا البدايات إلا بتسييره وما بلغنا النهايات الا بتوفيقه

وما حققنا الغايات إلا بفضله فالحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية

أهدي ثمرة جهدي

إلى نفسي الطموحة جدا التي لم تخذلني

إلى من تمنيت أن تشهد يوم تخرجي " جدتي رحمة الله عليها"

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي

داعمي الأول ووجهتي التي استمد منها القوة " أمي الغالية "

إلى من اجمل اسمه بكل فخر " والدي الحبيب "

إلى من ساندتني في جميع الأوقات " أختي العزيزة "

إلى إخوتي وصديقاتي والذي لم يتسع المقام لذكرهم

والى كل من استحضرته او لم تستحضره الذاكرة في هذه اللحظة

مروى عبد الحي .

فهرس المحتويات:

شكروعرفان	
مقدمة	
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
تمهيد	
إشكالية الدراسة	
أسباب اختيار الموضوع	
أهمية الدراسة	
أهداف الدراسة	
تحديد المفاهيم والمصطلحات	
الدراسات السابقة	
نظرية الدراسة	
الإجراءات المنهجية	
الفصل الثاني: الإطار النظري	
تمهيد	
المبحث الأول: أساسيات حول الرقمنة	
المطلب الأول: تعريف الرقمنة	
المطلب الثاني: نشأة الرقمنة	
المطلب الثالث:أهمية الرقمنة	

المطلب الرابع: خصائص الرقمنة	
المطلب الخامس: أهداف الرقمنة	
المطلب السادس: فوائد الرقمنة	
المطلب السابع: متطلبات الرقمنة	
المطلب الثامن: مزايا الرقمنة	
المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية	
المطلب الأول: مفهوم الخدمة	
المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية	
المطلب الثالث: خصائص الخدمة العمومية	
المطلب الرابع: أهداف الخدمة العمومية	
المطلب الخامس: أنواع الخدمة العمومية	
المطلب السادس: مبادئ الخدمة العمومية	
المطلب السابع: مزايا الخدمة العمومية	
المطلب الثامن: مميزات الخدمة العمومية	
المبحث الثالث: جودة الخدمة العمومية	
المطلب الأول: تعريف الجودة	
المطلب الثاني: تعريف جودة الخدمات	
المطلب الثالث: معايير جودة الخدمات العمومية	
المطلب الرابع: متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية	

المطلب الخامس: صعوبات تحقيق الجودة في الخدمة العمومية	
المطلب السادس: أثر تطبيق الرقمنة على جودة الخدمة العمومية	
المطلب السابع: تحديات الرقمنة وآليات تحسين الخدمة العمومية	
خلاصة الفصل	
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
تمهيد	
المبحث الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر	
المطلب الأول:التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر.	
المطلب الثاني: نشأة المؤسسة وتطور المؤسسة.	
المطلب الثالث:التعرف على منتوج اتصالات الجزائر وCV وحدة تبسة.	
المطلب الرابع:الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة تبسة.	
المطلب الخامس:توصيف الهيكل التنظيمي للمؤسسة.	
المبحث الثاني: الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر	
المطلب الأول: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائرلولاية تبسة	
المطلب الثاني: مرحلة تحليل وتفريغ البيانات	
المطلب الثالث: مرحلة عرض ومناقشة النتائج	
خاتمة	
الملاحق	
الملخص	


مقدمة

في الوقت الراهن، تبذل العديد من الدول جهودا حثيثة لمواكبة مسيرة التقدم والتطور المتسارع الذي يشهده العالم في مختلف المجالات، وذلك بهدف تعزيز مكانتها الدولية وتحقيق التنمية الشاملة، وذلك في إطار السعي المستمر لمواجهة التحديات المتعددة التي فرضها الواقع المعقد، وما نتج عن استجابات فعالة واستراتيجيات مدروسة، وهذا ما جعل القطاع العام يدرك بوضوح الحاجة الماسة إلى تبني عمليات التحسين المتواصل كاختيار ضروري لتعزيز كفاءته ولتحقيق جودة الخدمات التي يقدمها، خاصة في تقديم الخدمات حيث تتطلب هذه العملية جهودا متواصلة وعملا مستمرا يهدف إلى تحقيق التقدم من خلال تطوير الآليات و تحسين الأداء لمواكبة متطلبات العصر والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة، كما أصبح من الضروري في مختلف مجالات الاستفادة بشكل جيد وفعال من التقنيات الحديثة وتوظيفها بطرق مبتكرة تساهم في تحسين الأداء وتعزيز الإنتاجية بما يتماشى مع متطلبات التطور السريع ويساعد على تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ولا شك ما يتعلق بجمال تكنولوجيا المعلومات الذي بشكل محورا أساسيا في عمليات التطور والابتكار، حيث يلعب دورا حيويا في تحسين الأداء وتعزيز التواصل وتسهيل تبادل المعلومات بطرق أكثر كفاءة وفعالية في مختلف القطاعات .

لقد ساهمت تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة بشكل كبير في بروز تغييرات سريعة وشاملة مست مختلف مجالات الحياة، وهذا ناتج عن تطوير أساليب العمل، وسهولة الوصول إلى المعلومات، وتقوية التواصل بين الأفراد و المؤسسات، مما أدى إلى إعادة تشكيل طريقة التفاعل و التواصل داخل المجتمع، سواء على صعيد الأفراد الذين أصبحوا أكثر تطلعا للحصول على خدمات متقدمة وذات جودة عالية تلبي احتياجاتهم المتزايدة، أو على صعيد المؤسسات التي تسعى إلى مواكبة هذه التحولات عبر تحديث آلياتها وتبني أساليب رقمية أكثر كفاءة وفعالية، ومتطلبات المواطنين، ومن هذا المنبر، أصبح إدماج تكنولوجيا المعلومات في العديد من المجالات العمل الحكومي يعتبر هدفا رئيسا أو إستراتيجيا تسعى العديد من الدول إلى تحقيقه للوصول إلى التقدم والرقي ومتابعة التحولات العالمية المتسارعة، وقد إرتبط استخدام تكنولوجيا المعلومات ارتباطا وثيقا بعملية الرقمنة، حيث سعت العديد من الإدارات بما فيهم العمومية ومنها مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - إلى تبني الرقمنة في مجالاتها بهدف تعزيز الكفاءة وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

وفي هذا السياق فإن الاهتمام بالرقمنة أصبح أمرا مهما في العصر الحالي وأبرز أهداف الحكومة لذا بذلت الإدارات جهودا متواصلة من أجل تجسيد عملية الرقمنة على أرض الواقع، بهدف مواكبة متطلبات العصر الحديث وتحقيق التميز والنجاح في مختلف المجالات التي تنشط فيها .

وقد أتت هذه الدراسة للتعرف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسة الخدماتية الجزائرية وتحديدا بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة- وفي إطار تحقيق هذا الهدف تم تقسيم هذا البحث إلى ثلاثة فصول فصلين نظريين، وفصل تطبيقي.

الفصل الأول: فقد تضمن تحديد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، أهميتها، أهدافها، وأسباب اختيار الموضوع، وصولا إلى تحديد المفاهيم وبعدها الدراسات السابقة، ثم تطرقنا إلى المدخل النظري والمتمثل في نظرية الحتمية التكنولوجية، وبعدها تحديد مجالات الدراسة، وتحديد المنهج وأدوات جمع البيانات.

الفصل الثاني: بعنوان الرقمنة، جودة الخدمة العمومية وكان مقسم إلى ثلاثة أقسام:

القسم الأول: من هذا الفصل يحتوي على، المبحث الأول بعنوان أساسيات حول الرقمنة يحتوي على مفهومها، نشأتها، خصائصها، وأهميتها وأهدافها، فوائدها ومتطلباتها ومزايا الرقمنة.

بينما القسم الثاني: من هذا الفصل يحتوي على المبحث الثاني بعنوان ما هي الخدمة العمومية ويتضمن مفهومها، خصائصها، أهدافها، وأنواعها، مبادئها ومزاياها، ومميزات الخدمة العمومية .

أما القسم الثالث: من هذا الفصل يحتوي على المبحث الثالث: بعنوان جودة الخدمة العمومية يتضمن تعريفها، معاييرها، متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية وصعوبات تحقيقها وأثر تطبيق الرقمنة على جودة الخدمة العمومية وتحديات الرقمنة وآليات تحسين الخدمة العمومية.

الفصل الثالث: يتضمن دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية تبسة، ويضمن مبحثين الأول بعنوان تقديم المؤسسة ويحتوي على تعريف المؤسسة ونشأتها وأهدافها ومهامها والقواعد التنظيمية الداخلية والخارجية المؤسسة وإطارها القانوني، أما المبحث الثاني بعنوان الدراسة الميدانية والذي ضم الهيكل التنظيمي للمؤسسة بالإضافة إلى تفريغ وتحليل البيانات وعرض نتائج الدراسة.


الجانب المنهجي

تمهيد:

يُعد الجانب المنهجي من العناصر الأساسية في أي بحث علمي، حيث يُشكل الإطار الذي يُبنى عليه العمل البحثي بشكل منظم ودقيق. فهو يحدد الطريق الذي يسلكه الباحث للوصول إلى أهداف دراسته والإجابة عن إشكالياتها، من خلال اختيار المنهج المناسب، وتحديد أدوات جمع البيانات، والمجتمع والعينة، بالإضافة إلى الوسائل المعتمدة في تحليل المعطيات. ومن هذا المنطلق، يتناول هذا الجانب مختلف المراحل المنهجية التي تم الاعتماد عليها في إنجاز هذا البحث، بما يضمن له المصداقية والموضوعية العلمية.

إشكالية الدراسة:

تتسم بيئة الأعمال الراهنة بوتيرة تغير متسارعة، مدفوعة بالتطورات المتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأمر الذي حتم على المؤسسات العمل على مواكبة هذه التحولات، بغرض تعزيز قدرتها على بلوغ النجاح وضمان إستمراريتها في ظل بيئة تنافسية ومتقلبة، وفي خضم هذا التحول السريع والشامل، باتت المجتمعات المعاصرة تولي أهمية متزايدة للحصول على الخدمات والمعاملات بصيغتها الإلكترونية، تماشيا مع التوجه نحو بناء مجتمع رقمي، وفي هذا السياق، أصبحت معظم المؤسسات تعتمد في تنفيذ أنشطتها على الخدمات والتعاملات الإلكترونية، بما يساهم في تحسين ممارساتها وتحقيق أهدافها التنظيمية بكفاءة وفعالية .

فبفضل الواجهات الرقمية المتوفرة حاليا في مختلف أنحاء العالم، أصبح بإمكان العملاء تنفيذ معاملات إلكترونية مع مزودي خدمات يقيمون في أماكن بعيدة للغاية، حيث تلاشت المسافات، بل اختفت تماما في كثير من الأحيان، وقد أسفر ذلك عن رقمنة تقديم الخدمات، ما يساهم في اختصار الوقت وتخفيف الجهد المبذول، ويحد من الأعباء الملقاة على عاتق المؤسسات، فضلا عن ضمان تقديم الخدمات بشكل أكثر كفاءة وفعالية مقارنة بالأساليب التقليدية، وقد باتت المؤسسات في الوقت الراهن تعتمد على الوسائط الرقمية لتقديم خدماتها، من خلال مواقعها الإلكترونية المتاحة عبر شبكة الانترنت .

يسود اعتقاد خاطئ بأن الخدمات الرقمية تمثل بديلا شاملا لكل ما هو قائم، وستقضي تماما على الأساليب والخدمات التقليدية في إنجاز الأعمال، وأنها ستوفر للمؤسسات أفضلية تنافسية مضمونة دون الحاجة إلى تطوير جوانب أخرى من الأداء التنظيمي، غير أن الواقع يبين أن الخدمات الرقمية تساهم أساسا في إحداث تحولات إيجابية في طرق أداء الأعمال، بفضل مرونتها البنيوية وقدرتها الكبيرة على تسريع وتيرة العمل وتحسين فعاليته وكفاءته، بما يحقق اقتصادا في الوقت والجهد وتخفيفا في

المصاريف التشغيلية. ومع ذلك، فإن تبني هذا النوع من الخدمات لم يعد توجها مستحدثا أو جديدا لدى معظم المؤسسات في بيئة الأعمال الحالية، بل أصبح جزءا من ممارساتها التشغيلية المعتادة. مما يتيح لها تحقيق درجة من المساواة والتوازن في الفرص، الأمر الذي يفرض على مؤسسة البحث عن

أسلوب يحقق لها التميز والاختلاف من أجل التفوق.

شهدت الفترة الأخيرة توجها ملحوظا من قبل العديد من المؤسسات نحو تبني مبدأ الجودة كخيار إستراتيجي في تقديم خدماتها الرقمية، وذلك في إطار سعيها المستمر لتعزيز مكانتها في السوق وضمان استمراريتها في ظل بيئة تنافسية متزايدة، ويأتي هذا التوجه استجابة للتغيرات المتسارعة في عالم الأعمال، حيث تسعى هذه المؤسسات إلى تحسين مستوى أدائها وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة تمكنها من التفوق على منافسيها، واكتساب مزايا تنافسية تمكنها من الصمود والمنافسة الفعالة في السوق الرقمية الحديثة، وفي هذا السياق تمثل الركائز التنظيمية والتقنية عناصر أساسية ومحورية تعد بمثابة مفاتيح رئيسية في مواجهة المنافسة، حيث تبني المؤسسات عليها إستراتيجياتها وتستند إليها في سعيها لتحقيق التميز والتفوق، مما يجعلها أدوات ضرورية لضمان الاستمرارية والنجاح في بيئة عمل تتسم بالتحول السريع والتحديات المتزايدة . وفي هذا المنطلق، أصبح من الضروري على هذه المؤسسات أن تلتزم بنهج التحسين والتطوير المستمدين لخدماتها الرقمية، من أجل الرفع من مستوى جودتها وفعاليتها، مع الحرص على التفاعل المستمر والإيجابي مع البيئة الخارجية بمختلف مكوناتها،بما يمكنها من تلبية احتياجات وتطلعات العملاء الحاليين والتكيف مع إنتظارات العملاء المرتقبين في إطار إستراتيجية مرنة وقادرة على مواكبة التحولات المتسارعة في السوق.

ولفهم كيفية تجسيد الرقمنة في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية، قمنا بدراسة ميدانية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة كنموذج للدراسة، ويعزى هذا التوجه إلى مجموعة من الاعتبارات الجوهرية التي ترتبط إرتباطا وثيقا بما تمتلكه المؤسسة من إمكانيات مادية معتبرة، وموارد بشرية مؤهلة، إضافة إلى بنيات تحتية وتجهيزات تقنية ملائمة، وهي كلها عوامل مكنت المؤسسة من تبني مسار التحول الرقمي، والسير بخطى ثابتة نحو رقمنة الإدارة وتحسين الأداء الوظيفي والخدماتي، وذلك من خلال توفير خدمات نوعية لزبائنها تتسم بالسلاسة وسهولة الوصول، وتساهم في تعزيز التقارب بين الإدارة والمواطن، بهدف تحسين جودة الأداء الإداري لاسيما فيما يتعلق بالخدمات ذات الطابع الإلكتروني

.

وانطلاقا من هذا الواقع، تطرح هذه الدراسة الإشكالية التالية:

- ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسة الخدماتية الجزائرية – تبسة -

التساؤلات الفرعية:

- تعد التساؤلات البحثية من العناصر الأساسية التي توجه الدراسة نحو تحقيق أهدافها، حيث تساعد في تفكيك التساؤل الرئيسي إلى محاور أكثر تحديدا تسهل عملية التحليل والاستقصاء، وبما أن هذه الدراسة تتناول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسة الخدماتية الجزائرية، فمن الضروري طرح تساؤلات تستكشف أبعاد هذا الموضوع من زوايا مختلفة وهي كالتالي:

1- ما هي الأدوات والتقنيات الرقمية المستخدمة في تحسين جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

2- ما هو أثر الرقمنة على سرعة وكفاءة الاستجابة لاحتياجات العملاء؟

3- ما هي التحديات التي تواجه المؤسسات الخدماتية الجزائرية في تطبيق الرقمنة؟

*** أسباب اختيار الموضوع:**

- بعد اختيار موضوع البحث الذي يعتبر من الخطوات المهمة التي تشكل الأساس لنجاح الراسة وتحقيق أهدافها وجاء اختيارنا لهذا الموضوع الذي يندرج حول " دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسة الخدماتية الجزائرية " بناءا على مجموعة من الأسباب الذاتية التي ترتبط بالشخص نفسه وبظروفه الخاصة وأسباب أخرى موضوعية تتعلق بالعوامل الخارجية أو الظروف المحيطة بالشخص ومن هذا المنطلق يمكن تلخيصها فيما يلي:

أ- أسباب ذاتية:

- الرغبة في دراسة موضوع الرقمنة الذي يواكب التطورات الحديثة في الإدارة.

- الرغبة في اختيار الموضوع لتأثري بالتجارب التي طبقت الرقمنة في المؤسسات، وأردت استكشاف إمكانية تطبيقها في مؤسسة اتصالات الجزائر.

- رؤية مستقبلية بأن الرقمنة هي المستقبل، وترغب في أن تكون جزءا من هذا التحول.

- اختيار الموضوع يتماشى بشكل جيد مع تخصصي "إتصال تنظيمي ".

ب-أسباب موضوعية:

- معرفة الفوائد العددية التي تحققها الرقمنة للمؤسسات الخدماتية.

- أهمية هذا الموضوع في تحسين خدمات مؤسسات وجعلها أكثر كفاءة وشفافية.

- دراسة هذا الموضوع يمكن من فتح آفاق جديدة من البحث الأكاديمي.

حداثة هذا الموضوع تكمن في استعماله في كافة المؤسسات .

أهداف الدراسة:

- تعتبر أهداف الدراسة من الركائز الأساسية التي توجه البحث نحو تحقيق نتائجه المرجوة، حيث تحدد المسار الذي يسلكه الباحث لفهم الظاهرة المدروسة وتحليلها بعمق، من خلال تحديد الأهداف يتم وضع إطار واضح يساعد في الإجابة عن التساؤلات المطروحة والوصول إلى الإستنتاجات العلمية الدقيقة وتكمن هذه الأهداف في:

1- تقييم الأدوات والتقنيات الرقمية المستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر لتحسين جودة الخدمات.

2- قياس أثر الرقمنة على سرعة وكفاءة الاستجابة لاحتياجات العملاء.

3- التعرف على التحديات التي تواجه مؤسسات الخدماتية الجزائرية في تطبيق الرقمنة.

أهمية الدراسة:

- تعد الأهمية عنصرا جوهريا في أي مجال من مجالات البحث والدراسة حيث تساهم في توضيح الدوافع التي تجعل من الموضوع المدروس موطئة اهتمام الباحثين، كما أن الأهمية ترتبط بقدرة الدراسة على معالجة إشكاليات قائمة وتقديم رؤى جديدة تساهم في تطوير المفاهيم وممارسات المرتبطة بها وبالتالي فإن تسليط الضوء على الأهمية يتيح فهما أعمق للموضوع، ويبرز مدى تأثيره على الأفراد والمؤسسات والمجتمع ككل وتتمثل في:

1- تسلط الدراسة الضوء على مفهوم الرقمنة باعتبارها أداة إستراتيجية في تطوير المؤسسات الخدماتية

2- تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال دراسة تجاربها في مجال الرقمنة

3- تسد فجوة معرفية حول تجارب الرقمنة في السياق الجزائري، خصوصا في إطار الاتصالات

4- تشير إلى مساهمة الرقمنة في زيادة الإنتاجية وتعزيز النمو الاقتصادي الوطني

تحديد المصطلحات ومفاهيم الدراسة:

- تعد مفاهيم الدراسة أحد الركائز الأساسية بأي دراسة أكاديمية حيث تساهم في تحديد الإطار النظري ببحث وتوضيح المصطلحات الأساسية التي يتم تناولها، ومن هذا المنطلق فإن هذه الدراسة تتطلب فهما دقيقا لمجموعة من المفاهيم الجوهرية التي تشكل الأساس النظري لها والتي تتمثل في:

1-تعريف الرقمنة:

أ – لغة:هي ترميز معلومة على شكل أرقام عادة ما تتمثل في صيغة ثنائية (0 و1) [1]

ب – اصطلاحا:

- **تعريف 1:** عملية اعتماد نسخ إلكتروني خاصة بمعلومات وبيانات معينة يمكن تقديمها وعرضها بشكل أفضل ومن ثم نشرها على الشبكات المحلية والعالمية وهو تغيير اجتماعي، متحرك، تحليلي، أو سحابة مستحثة بشكل كبير ثلاثة أو أكثر من الأبعاد الآتية الفرد، المنضمة، المجتمع وهي الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام رقمي قائم على تكنولوجية المعلومات والاتصالات في جميع مجالات العمل [2]

تعريف 2: هي عملية تحليل البيانات إلى شكل رقمي بغرض معالجتها بواسطة الحاسوب وفي سياق نظم المعلومات عادة ما تشير الرقمنة إلى عملية تحليل النصوص المطبوعة أو الصور والخرائط وغيرها إلى إشارات ثنائية (00 ،01) باستخدام نوع من أجهزة المسح الضوئي التي تسمح بعرض ذلك على شاشة الحاسوب، أما في سياق الاتصالات بعيدة المدى فتدل الرقمنة على تحويل الإشارات إلى إشارات رقمية ثنائية أما المواد الرقمية فتعني تلك المواد التي تم اختزانها ومعالجتها ونقلها عبر الأجهزة والشبكات الرقمية. [3]

[1]- مي عبد الله، المعجم في المفاهيم الحديثة في الإعلام والاتصال، دار النهضة العربية، ط 1، لبنان بيروت، 2014، صفحة 174.

[2]- هدى عبد الرحيم، حسام وعلي عبد الرحيم سلطان، تحديد واقع الرقمنة إلكترونية، دراسة ميدانية في مكتسبات جامعة موصل، مجلة كلية الاقتصاد والتجارة، 2022، صفحة 819.

[3]- حسام الدين إسماعيل، سعيد محمد أبو هلالي، معوقات الرقمنة المصارف الإسلامية، الجامعة الأردنية، كلية الشريعة، قسم المصارف الإسلامية، 2021/2020، صفحة 6.

تعريف 3: يشير مصطلح الرقمنة إلى إجراء أو عملية لتحويل البيانات التناظرية (خاصة في استخدام الصور والفيديو والنصوص) إلى شكل رقمي وأتممت من خلال تقنيات المعلومات.[1]

ج-التعريف الإجرائي:

- هي تبني المؤسسات لاستخدام تقنيات المعلومات والاتصال الحديثة في تحويل المعاملات،البيانات، والخدمات من الشكل الورقي أو التقليدي إلى الشكل الرقمي، بما ينعكس على تحسين الكفاءة التنظيمية، تسريع الإجراءات، وتطوير جودة الخدمة.

تعريف الجودة: -2

أ- لغة:- جاد الشيء يجود "جودة" بفتح الجيم وضمها أي صار جيدا[2]

ب-اصطلاحا:

- **تعريف 01:** - يعتبر مفهوم الجودة من المفاهيم الحديثة التي تم استخدامها من قبل الباحثين في العديد من المجالات حيث يشير المفهوم من الناحية اللغوية " صار جيدا "

- يرى جوزيف جوزان أن الجودة هي الدرجة المتوقعة من التناسق والاعتماد، تناسب السوق بتكلفة منخفضة وبالتالي الجودة تعني مجموعة الخصائص أو الميزة والنوعية التي تتميز بها السلع والخدمات [3]

تعريف 02: الجودة هي مجموعة الخصائص والسمات التي يجب توفرها في المنتج أو الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظيفته على أكمل وجه ويرضي المستهلك[4]

[1]- أسامة غزلاني، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، دور الرقمنة في قطاع الجمارك في تسهيل عملية التجارة الخارجية الجزائرية، إقتراح إطار عمل لرقمنة الجمارك الجزائرية بالإعتماد على التجارب الدولية، تخصص مالية وتجارة دولية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة 8ماي 1945، قالمة، 2024/2023، صفحة 05.

[2]- محمد بن أبي بكر بن عبد القادر الرازي، مختار الصحاح، مكتبة لبنان، طبع مدققة، ساحة رياض الصلح بيروت، 30 نوفمبر 2008، صفحة 102 .

[3]- غربية محمد، العيفاوي فريدة، آلية الرقمنة كإستراتيجية لتحقيق جودة الخدمات الصحية، دراسة نظرية تحليلية، مجلة المعيار، مجلد 15، عدد 02، ديسمبر 2024، صفحة 723 .

[4]ضريفي نادية، جودة الخدمة العمومية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد 4، ديسمبر2016، ص134

تعريف 3: مجموعة الخصائص والميزات الخاصة بمتوج أو حدمة التي تسمح بإرضاء حاجات ظاهرة أو كامنة[1]

تعريف إجرائي للجودة: هي درجة الكفاءة والفالية التي تتم بها الخدمات داخل المؤسسة، من حيث أنها تلبي احتياجات العلماء، وتحقق رصاهم، ويتم قياسها من خلال معايير مثل الدقة،السرعة،الموثوقية، سهولة الاستخدام خاصة في ظل تبني الرقمنة

تعريف الخدمة:

أ_لغة: خدمه، يخدمه ،ويخدمه خدمة ،ويفتح وهو خادم، جمع خدام وخدم وهي خادم وخادمة[2]

اصطلاحا:

تعريف 1: هي نشاط أو سلسلة من النشاطات ذات طبيعة غير ملموسة وتقدم لإنتاج حاجة أو حاجات معينة لدى طالبها[3]

تعريف 2: - يعرفها كوتلر هي نشاط أو منفعة غير ملموسة لا تؤدي ولا تملك أي شيء غير ملموس وقد يرتبط إنتاجها أولا بالسلع المادية[4]

تعريف 3: أما Stanton في 1997 عرفها على أنها النشاطات الغير محسوسة التي تحقق منفعة للزبون أو المستفيد والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع السلعة أو خدمة أخرى[5]

[1] ساردوزين العابدين، جزتر مصطفى، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: البليدة نموذج، المجلة الجزائرية للحقوق العلوم السياسية، المجلد 8، العدد2، 2024 ،ص6

[2] مجد الدين محمد بن يعقوب الفيوزي أبردي، القاموس المحيط ،دار الحديث، القاهرة،سنة الطبع 1429، 2008 م، 19 ديسمبر2013، ص445

[3] أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية، مجلة الباحث، العدد 4 ،2006، ص8

[4] حامدي كنزة، سامية عواش، المؤسسة الاجتماعية، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، مجلد 17 عدد2، 2020، ص445

[5] يغني سامية آخرون، الخدمة العمومية في ظل تحيات الرقمنة ومتطلبات الجودة وتحليل تجربة مؤسسة الضمان الاجتماعي الفرعي الولائي بالوادي، مجلة الدراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، مجلد 4، العدد 1، جوان 2021، ص710

التعريف الإجرائي الخدمة: - هي جميع الأنشطة والعمليات التي تقدمها المؤسسة لعملائها بهدف تلبية احتياجاتهم، ويتم تقييمها من خلال معايير مثل الجودة، الكفاءة، سرعة الاستجابة، ورضا المستفيدين، مع إمكانية قياس تأثير التحسينات الرقمية عليها.

تعريف جودة الخدمة:

اصطلاحا:

تعريف 1: - يمثل التعريف المبسط لجودة الخدمة في القدرة على إرضاء متطلبات وتوقعات العميل مع توفير الخدمات تفوق توقعات العميل أحيانا وتحدد الجودة بالفرق بين التوقعات ورغبات العميل بالنسبة للخدمة وبين إدراكه الفعلي لها، حيث يعكس مفهوم جودة الخدمة تقيم العميل لدرجة الامتياز أو التفوق الكلي لأداء الخدمة[1]

تعريف 2: عرفها Gronroos هي قدرة المؤسسة على توفير كل ما يطلبه العملاء من مواصفات في السعة، أو توفير كل ما يطلبه وزن الزيادة في ذلك، ويمطن قياسها وتقييمها من خلال قياس الأذى[2]

تعريف 3: كما عرفها Lewis And Boons أن جودة الخدمة هي قياس لمدى مطابقة الخدمة المقدمة لتوقعات العميل، وتقديم خدمة ذات جودة معناه مطابقة توقعات العميل على أساس ثابت[3]

التعريف الإجرائي:

هي الدرجة التي تتوافق بها الخدمات المقدمة مع التوقعات واحتياجات المستفيدين، ويتم قياسها من خلال مجموعة من الأبعاد تشمل المنطوقية، الاستجابة، الأمانة، التعاطف والجوانب الملموسة لهذه الدراسة

[1] العوضي المنصور، احمد العوضي، محمد محمد، تاثير أداء الخدمات على العملاء، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 8/12/ 2022، ص657

[2] بلقروز مصطفى، ساع محمد، جودة الخدمات ودورها في تجقيق الميزة التنافسية، مجلة الاقتصاد والبيئة، مجلد 6، عدد 1، 2023/4/1، ص321

[3] دلال السويسي، نظام المعلومات كادات لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، مذكرة شهادة ماجستسر في علوم التسيير تخصص نظام المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012/2011 ،ص 44

*** تعريف المؤسسة الخدماتية:**

- **تعريف 01 :** هي نظام يتكون من مجموعة أشخاص والوسائل المنظمة والمتفاعلة فيما بينهم لإنتاج قلمية غير مادية لإشباع حاجات ورغبات الزبون.[1]

- **تعريف 02:** عرفها كرون روس بأنها شركات أو مؤسسات معينة مختصة بشكل عام بتقديم الخدمات وتعد نفسها مؤسسة خدماتية.[2]

تعريف 03:

تعرف المؤسسة الخدماتية كذلك على أنها منظمة تقوم على أساس أشخاص قادرين ومتمكنين من العملية الاقتصادية بوسائل خاصة تهدف إلى تحقيق أرباح، وذلك عن طريق اتساع حاجيات رغبات الزبون، كما تسهر هذه المؤسسة على تقديم خدمات ذات مستوى مرغوب من الجودة [3]

*** الدراسات السابقة:**

تعد الدراسات السابقة من الركائز الأساسية التي يستند إليها البحث العلمي، إذ تساهم في توجيه الباحث نحو فهم أعمق لموضوعه، وتساعده على تحديد أبعاد المشكلة البحثية من خلال ما تم التوصل إليه في أبحاث ودراسات سابقة، وبالنظر إلى موضوع الرقمنة وتحسين الخدمات في المؤسسات الجزائرية، فقد تناول العديد من الباحثين هذه الإشكالية من زوايا متعددة، سواء من حيث تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات، بالمؤسسة الخدماتية الجزائرية، فقد تناول العديد من الباحثين هذه الإشكالية من زوايا متعددة، سواء من حيث تأثير تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات، أو من حيث التحديات التي تواجه المؤسسات في تبني التحول الرقمي . وعليه، سيتم في هذا الفصل استعراض مجموعة من الدراسات التي لها صلة بموضوع البحث، وذلك من أجل إبراز ما أضافته من معارف، وما تركته من ثغرات يمكن أن تملأها هذه الدراسة، إلى جانب تحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، من حيث الأهداف، المنهجية، والنتائج.

الدراسات المحلية:

[1] بلمهدي نبيلة، واقع العلاقات العامة في المؤسسات الخدماتية الجزائرية، دكتوراه في العلوم التجارية جامعة الجزائر 02، 2018، صفحة 54 .

[2] كنزة حامدي، سامية عواج، المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، مجلد 17، العدد 02، 2020، صفحة 445.

[3] عبد الجبار سهيلة وآخرون، مدى إدراك ووعي المؤسسات الخدماتية الإحتكارية لمفهوم التسويق بالعلاقات دراسة حالة مؤسسة نفطال، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، مجلد 04، العدد 01، 2019، صفحة 97 .

1/الدراسة الأولى:

ساردوزين العابدين، جزار مصطفى ،دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر،البليدة نموذجا، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 8، العد 2 ،2024

السؤال الرئيسي:

كيف ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر خصوصا على مستوى البلدية؟

التساؤلات الفرعية: وقد تم تقسيم التساؤل الرئيسي إلى ثلاث تساؤلات فرعية وهي:

_ ما هو مفهوم كل من الرقمنة، الخدمة العمومية، البلدية؟

ما هو واقع تطبيق رقمنة الخدمة العمومية على مستوى مصالح البلدية؟

_ ما هي آفاق تفعيل رقمنة الخدمة العمومية في الجزائر وما ابرز تحدياتها؟

المنهج المتبع: اعتمدت هذه الدراسة على

_ المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة

_ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مفاهيم الرقمنة وكذا الخدمة العمومية والتطرق إلى الخدمات الرقمنة في مجال الخدمة العمومية المقدمة من طرف المصالح على مستوى البلدية وكذلك إلى أفاق توسيع الرقمنة على باقي المصالح على مستوى البلدية وكذلك التحديات التي تواجهها

_ توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أن الجزائر شهدت انتقال سلس إلى عصر الرقمنة بالقضاء على التعاملات الورقية، مما ساهم بشكل مباشر في جودة الخدمات العمومية المقدمة خصوصا على مستوى البلديات كذلك انطلاق العمل بالبوابة الالكترونية للصفقات العمومية على مستوى البلديات ساهم بتفعيل الشفافية والمصداقية في منح الصفقات

التعليق على هذه الدراسة:

تمثل هذه الدراسة دراسة أو مرجع يساعدني في فهم دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، وقد تساعدني في الجانب النظري بالأخص في تعريف الرقمنة والخدمة العمومية وكذلك العلاقة بينهما[1]

الدراسة الثانية:

رايس عبد الرحمان، تأثير الرقمنة على جودة الخدمات الفندقية، دراسة حالة عينة من الفنادق المصنفة لولايات الشرق، الأفاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 8 العدد 1، 2023

الإشكالية: تلخصت إشكالية الدراسة حول:

_ كيف تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الفندقية؟ وما واقع ذلك بالفنادق المصنفة لولايات الشرق؟

التساؤلات الفرعية: وقد تقسم التساؤل إلى تساؤلات فرعية وهي:

هل توجد علاقة بين البنية التحتية الرقمية وبين جودة الخدمة الفندقية بالفنادق المصنفة لولايات الشرق؟

_ هل توجد علاقة بين الاتصالات وبين جودة الخدمة الفندقية بالفنادق المصنفة لولايات الشرق؟

الفرضية الأساسية: ولتحديد الإشكالية تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

_ يوجد تأثير و دلالة إحصائية بين بعد البنية التحتية الرقمية وبين جودة الخدمة الفندقية بالفنادق المصنفة محل الدراسة لولاية الشرق من وجهة نظر عينة الدراسة عند مستوى

_ يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين بع الاتصالات وبين جودة الخدمة الفندقية بالفنادق المصنفة محل الدراسة لولايات الشرق من وجهة نظر عينة

عينة عشوائية كان عددها 220 استمارة وزعت بشكل شخصي

المنهج المتبع: المنهج الوصفي بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة

أدوات جمع البيانات: تم الاعتماد على الاستمارة

[1] ساردوزين العابدين، جزار مصطفى، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، البلدية نموجا، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية المجلد 8، العدد 2، 2024

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر الرقمنة على جودة الخدمات الفندقية مع محاولة دراسة واقع هذه العلاقة على عينة من الفنادق المصنفة لولايات الشرق

كما توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أنه يوجد تأثير إيجابي لأبعاد الرقمنة على جودة الخدمة الفندقية بالفنادق محل الدراسة ومن جهة نظر العينة الدراسة وهذا يشير إلى أنه متى كان هناك تعزيز واهتمام بأبعاد الرقمنة انعكس ذلك إيجابا على جودة الخدمة الفندقية وان الفنادق محل الدراسة تسعى إلى تحسين خدماتها الالكترونية وسرعتها كذلك احتل بعد البنية التحتية الرقمنة المرتبة الأخيرة بالنسبة لاتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد الرقمنة نتيجة إلى أن الفنادق محل الدراسة تبدي اهتمام ولكن ليس بالقدر المطلوب لنوعية الانترنت في مجال الخدمات الفندقية[1]

الدراسة الثالثة:

دراسة فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، دراسة تحليلية للجماعات المحلية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه للطور الثالث، قسم الاتصال والعلاقات العانة تخصص إعلام واتصال، جامعة قسنطينة 3، 2020، 2021

تلخصت إشكالية الدراسة حول:

كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية؟

وتنقسم تحت هذا التساؤل أربعة تساؤلات فرعية وهي:

1/ ما هو واقع الرقمنة في الجماعات المحلية الجزائرية؟

2/ كيف أثر استخدام الرقمنة على مستوى الخدمات العمومية في الجزائر؟

3/ هل توجد إستراتجية اتصالية رقمية في الجماعات المحلية الجزائرية؟

4/ كيف يتم تفعيل البنية التحتية الرقمية في الجماعات المحلية؟

ولتحديد هذه الإشكالية تم صياغة فرضية رئيسية تكمن في:

* تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية؟

[1] رايس عبد الرحمان، تأثير الرقمنة على جودة الخدمات الفندقية، دراسة حالة على عينة من الفنادق المصنفة لولايات الشرق، الأفاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، 2023

وتنقسم هذه الفرضية إلى ثلاث فرضيات فرعية وهي:

1 – توجد علاقة ارتباطيه بين غياب الرقمنة وتدني مستوى الخدمة العمومية بالجماعات المحلية

2 – توجد علاقة ارتباطيه إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة المورد البشري ومستوى الخدمة العمومية

3 – تفعيل البنية التحتية الرقمية يساهم في مواجهة عراقيل تحسين مستوى الخدمة العمومية

أهداف الدراسة:

- توسيع مدى تأثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية بالجزائر

-محاولة معرفة مدى نجاعة التقنيات الاتصالية الحديثة كآلية مهمة في ترقية وتحسين الخدمة العمومية

-التعرف على إستراتجية الرقمنة في ضوء ذلك يمكن تحليل الوضعية الرقمية في الجزائر

-إزالة الغموض على موضوع الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية

المنهج المتبع: اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي بهدف الوصول إلى المعرفة دقيقة لعناصر الإشكالية

أداة الدراسة: اعتمدت هذه الدراسة على أداة الملاحظة والمقابلة والاستبيان لجمع البيانات الخاصة بموضوع الدراسة [1]

الدراسة الرابعة:

دراسة حنان أبو دية حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، الحالة الدراسية، مجلة إدارة، الجزائر، مجلد 29، العدد 2، 2022/12/31

تلخصت إشكالية الدراسة حول:

كيف تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية؟

وقد تم تقسيمها إلى ثلاث تساؤلات فرعية:

1 – هل وفرت الرقمنة متطلبات الدعم اللوجيستي [الأدوات، التدريب]؟

[1] فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، دراسة تحليلية بالجماعات المحلية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، قسم الاتصال والعلاقات العامة، تخصص اعلام واتصال، جامعة قسنطينة 3، 2021/2020

2 – هل ساهمت الرقمنة في تحسين الاستجابة بين الموظف والمواطن؟

3 – هل ساهمت الرقمنة في تعزيز الثقة بين الموظف ومتلقي الخدمة [الأمان]؟

ولتحديد الإشكالية تمت صياغة فرضية رئيسية

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة في دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية الحالة الدراسية تبعا للمتغيرات الديموغرافية [الجنس، المؤهل العلمي]

وقسمت إلى ثلاث فرضيات فرعية:

1 – الرقمنة وفرت متطلبات الدعم اللوجستي [الأدوات، التدريب]

2 – الرقمنة ساهمت في تحسين الاستجابة بين الموظف والمواطن

3 – ساهمت الرقمنة في تعزيز الثقة بين الموظف ومتلقي الخدمة [الأمان]

ولقد اعتمدت على المنهج الوصفي

مجتمع الدراسة: جميع المواطنين متلقي الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية

عينة الدراسة الفعلية: من 144 من متلقي الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية

الأدوات التي استخدمتها: استمارة استبيان

هدفت هذه الدراسة لـ:

الهدف الرئيسي:

- التحقق من دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة Call center

وقسم إلى ثلاث أهداف فرعية هي:

1 – التحقق من دور الرقمنة في توفير متطلبات الدعم اللوجستي [الأدوات، التدريب]

2 – التحقق من دور الرقمنة في تحسين الاستجابة بين الموظف والمواطن

3 – التحقق من دور الرقمنة في تعزيز الثقة بين الموظف ومتلقي الخدمة نسبيا [الأمان]

ولقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج:

- اعتماد سرعة تلقي المعلومة بناء على سرعة الموظف في إدخال المعلومة

- تبين بعد التحليل المقابلات والاستبيان أن الرقمنة ضرورية لمواكبة تسريع تقديم الخدمة حيث أن العالم تحول إلى قرية صغيرة عن طريق الشبكة العنكبوتية فبالعودة إلى الإجابات على الفقرات ومحاور الاستبانة كانت الدرجات عالية جدا بين مدى تحسن جودة الخدمة ورضا المواطن

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة 0.05 ≥)aفي دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، الحالة الدراسية Call center تبعا لمتغيرات الديمغرافية [الجنس، المؤهل العلمي] للمواطن وهذا يؤكد أن نظام Call center ساوى بين جميع شرائح المجتمع في تلقي الخدمة لان النظام قائم على قاعدة بيانية

- نظام الرقمنة لأي مؤسسة أو دولة يعتمد بالدرجة الأولى على العنصر البشري وان أي خطأ ممكن أن ينتج عنه هو من عمل الإنسان

- ساهمت الرقمنة بتحقيق المساواة في الحصول على الخدمة دون تمييز في حين النظام السابق [التقليدي] يتدخل فيه عامل الشخصنة والمحسوبية[1]

2 – الدراسات العربية :

الدراسة الأولى: دعاء عادل إبراهيم السيد حول تأثير تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية المقدمة، دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية، مجلد 14، العدد 1، يناير 2023 .

تلخصت إشكالية الدراسة حول: ما مدى تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية لدى مصلحة الضرائب المصرية؟

وقد تم تقسيم هذا التساؤل إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي:

1 – لا توجد علاقة معنوية ذات علاقة دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة، وبعد الاستجابة لخدمات الحكومية لدى مصلحة الضرائب المصرية؟

2 – لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة، وبعد الاعتمادية على الخدمات الحكومية لدى مصلحة الضرائب المصرية؟

3 – لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة، وبعد الملموسية للخدمات الحكومية لدى مصلحة الضرائب المصرية؟

4 – لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة، وبعد التعاطف للخدمات الحكومية لدى مصلحة الضرائب المصرية؟

[1] حنان ابودية، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، الحالة الدراسية Call center، مجلة إدارة، الجزائر، مجلد 29، العدد 2، 2022/12/31

5 – لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة، وبعد الضمان للخدمات الحكومية لدى مصلحة الضرائب المصرية؟

ولتحديد هذه الإشكالية تمت صياغة فرضية رئيسية:

* توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة وبين جودة الخدمات الحكومية لدى مصلحة الضرائب المصرية .

ولقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي

أما أدوات البحث المستخدمة فهي استمارة الاستقصاء

حيث هدفت هذه الدراسة إلى:

- التعرف على تأثير تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية لدى مصلحة الضرائب المصرية .

- التعرف على تأثير تطبيق الرقمنة على الاستجابة للخدمات الحكومية لدى مصلحة الضرائر المصرية

- التعرف على تأثير تطبيق الرقمنة على الملموسية للخدمات الحكومية لدى مصلحة الضرائب المصرية

ولقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها:

توصلت الدراسة إلى ان هناك تحديات تكنولوجية غير مسبوقة في عملية الرقمنة والتحول الرقمي داخل مصلحة الضرائب المصرية

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة وبين جودة الخدمات الحكومية بالتطبيق على مصلحة الضرائب المصرية وذلك عند مستوى المعنوية أقل من 5%

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة وبين بعد الاستجابة للخدمات الحكومية بالتطبيق على مصلحة الضرائب المصرية، وذلك عند مستوى المعنوية أقل من 5%.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة وبين بعد الاعتمادية على الخدمات الحكومية بالتطبيق على مصلحة الضرائب المصرية، وذلك عند مستوى المعنوية أقل من 5 %[1]

الدراسة الثانية :

دراسة عبد الله علي جمعة أحمد حول " دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية "من وجهة نظر مقدمي الخدمة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار، مجلة كلية التربية بجامعة بني سويف ،يوليو 2023

وتلخصت مشكلة الدراسة من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي :

- ما مدى الانعكاسات الحالية والمستقبيلة لثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات على قطاع الصحة عامة وتحسين جودة الخدمات الصحية خاصة من خلال التطورات الراهنة والمتلاحقة لعصر الرقمنة الصحية؟

وقد تم تقسيم هذا التساؤل الرئيسي إلى مجموعة تساؤلات فرعية وهي :

- ما آليات الرقمنة في مجال تحسين من جودة الخدمات الصحية؟

- ما المعوقات التي تواجه تطبيق الرقمنة في مجال تحسين الخدمات الصحية؟

- ما الآثار الناتجة عن الرقمنة في القطاع الصحي بوجه عام، تحسين جودة الخدمات الصحية بوجه خاص؟

- ما الآليات والإجراءات اللازمة لتفعيل الرقمنة لتحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار؟

وانطلاقا من تساؤلات الدراسة صاغ الباحث فرضيتين رئيسيتين هما :

* هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد الرقمنة [شبكات الاتصال، الحوكمة، الأجهزة ،المعدات والبرمجيات] وجودة الخدمات الصحبة لمرضى المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار .

وقد انبثق عن هذا الفرض أربع فروض فرعية كما يلي :

[1] دعاء عادل إبراهيم السيد، تأثير تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات الحكومية المقدمة، دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية، المجلد 14، العدد 1، يناير 2023

1 – هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين شبكات الاتصال للرقمنة وجودة الخدمات الصحية لمرضى المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار

2 – هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين الحوكمة للرقمنة وجودة الخدمات الصحية لمرضى المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار

3 – هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين الأجهزة والمعدات للرقمنة وجودة الخدمات الصحية لمرضى المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار

4 – هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين البرمجيات للرقمنة وجودة الخدمات الصحية لمرضى المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار

* هناك فروض ذات دلالة معنوية بين القيم المدركة من مقدمي الخدمة للمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار وجودة الخدمات الصحية طبقا لخصائصهم الديمغرافية [النوع، العمر، الدخل]

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي لوصف دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية

أما مجتمع البحث فتمثل في مقدمي الخدمة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار

يتجاوز 50 ألف مفردة

عينة الدراسة 384 مفردة عينة عشوائية

الأدوات المستخدمة: إستبانة ومقابلة

ويمكن تلخيص أهداف هذه الدراسة في:

تعريف ومفهوم، أهمية، وأهداف الرقمنة، جودة الخدمات الصحية .

- الكشف عن كيفية تفعيل الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية

- تعرف شبكات الاتصال، دورها، ومجالات استخدامها في تحسين خدمات الصحية

- تعريف الحوكمة الرقمية، ودورها في تحسين جودة الخدمات الصحية

- تعريف الأجهزة والمعدات التي تتطلبها لتساعد في تطبيق الرقمنة ومجالات استخدامها في تحسين جودة الخدمات الصحية

- معرفة المميزات التي تقدمها البرمجيات المستخدمة لتطبيق الرقمنة وانعكاساتها على تحسين جودة الخدمات الصحية

دراسة انعكاسات تطبيق الرقمنة على المنظومة الصحية العامة، وفي مجال تحسين جودة الخدمات الصحية خاصة .

- البحث في التحديات والصعوبات الخاصة بتطبيق آليات الرقمنة على مبادرة القضاء على قوائم الانتظار وايجابياتها

ومن ابرز نتائج هذه الدراسة نذكر:

النتائج الخاصة بالفرض الرئيسي الأول :

- يوجد تأثير إيجابي مباشر دال إحصائيا عند مستوى المعنوية أقل من [0.01] بين إجمالي بعد الرقمنة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار وتحسين جودة الخدمات الصحية، حيث بلغ معامل الارتباط [0.770]، مما يبرز دور الرقمنة في المساهمة بشكل كبير وفعال في تحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة .

- يوجد تأثير إيجابي مباشر دال إحصائيا عند مستوى معنوية اقل من [0.01] بين اجمالي بعد شبكات الاتصال للرقمنة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار وتحسين جودة الخدمات الصحية، حيث بلغ معامل الارتباط [0.553] مما يبرز دور الرقمة في المساهمة في تعزيز الاتصال بين المرضى ومقدمي الخدمات الصحية في المستشفيات وتطوير الاتصال بين كافة العاملين في

مختلف التخصصات داخل المستشفى باستخدام خطوط انترنت ذات سرعة عالية وتطبيقات الكترونية بسيطة وميسرة في جميع المستشفيات في كافة المدن [حضرية، نائية] لتمكن المريض ن التواصل الفعال مع مقدمي الخدمات الصحية بالمستشفيات .

- يوجد تأثير إيجابي مباشر دال إحصائيا عند مستوى معنوية أقل من [0.01] بين إجمالي بعد البرمجيات للرقمنة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار وتحسين جودة الخدمات الصحية، حيث بلغ معامل الارتباط [0.702]، مما يبرز دور الرقمنة في المساهمة في توفير قواعد البيانات في المستشفيات لتكون بمثابة مخازن كبيرة للبيانات لتساعد المستشفى في الرجوع إلى بعض البيانات الدقيقة لتقديم الخدمة الصحية بجودة عالية من خلال الاعتماد على البرمجيات الحديثة التي تتوافر بها وسائل الأمان والحماية والخصوصية بهدف الارتقاء بمستوى جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى [1]

3 – الدراسات الأجنبية:

أ – الدراسة الأولى:

- دراسة روزنايني داجا، وفضلياني نوير، ودهبنا براتيوي AR، إستراتيجيات لتحسين جودة الخدمة من خلال رقمنة الخدمات، المصرفية في بنك نيجارا أندونيسيا PT، مجلة الاقتصاد الكمي والإدارة EMS، المجلد 02، العدد 05، 2021 .

- تدور الإشكالية في هذه الدراسة حول:

1- ما هي الإستراتيجيات المستخدمة لتحسين جودة الخدمة من خلال رقمنة الخدمات المصرفية في بنك نيجارا أندونيسياPT؟

[1] عبد الله علي جمعة أحمد ،دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية "من وجهة نظر مقدمي الخدمة بالمستشفيات المشاركة في المبادرة الرئاسية للقضاء على قوائم الانتظار ،" مجلة كلية الربية بجامعة بني سويف، يوليو 2023

2- ما هي العوامل الداعمة والمثبطة لتنفيذ الإستراتيجيات المستخدمة لتحسين جودة الخدمة من خلال رقمنة الخدمات المصرفية في بنك نيجارا أندونيسياPT؟

- المنهج المتبع: المنهج الوصفي

- توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- استنادا إلى نتائج التحليل والمناقشة، أستنتج المؤلفون أن إستراتيجية تحسين جودة الخدمة من خلال رقمنة الخدمات في بنك نيجارا، كانت تعمل بشكل جيد من حيث تلبية الخدمات للاحتياجات الرقمية المتزايدة للعملاء، وفي الوقت نفسه فإن العامل الداعم في تنفيذ إستراتيجية لتحسين جودة الخدمة من خلال رقمنة الخدمات هو التزام بنك نيجارا أندونيسيا بتطوير وزيادة رقمنة الخدمات لتعزيز جودة الخدمة للاحتياجات الرقمية المتزايدة للعملاء .

- أما بالنسبة للعوامل المثبطة في تنفيذ إستراتيجيات تحسين جودة الخدمة من خلال رقمنة الخدمات في بنك نيجارا أندونيسيا وهي أن الافتقار إلى التكيف مع النظام الرقمي لا يزال يمثل تحديا للقضاء على الأساليب التقليدية وثقافة العمل الداخلية في البنك لا تتبع بعد نظام الرقمنة وضعف التنصيب بين الأقسام في البنك[1]

ب- الدراسة الثانية:

- دورة التحول الرقمي في تعزيز فعالية الخدمة العامة في أندونيسيا من إعداد الباحث سيامسيار في جامعة بوانجريما جالا تونج، جنوب سولاويزي أندونيسيا في المجلة العلمية علم الإدارة العامة، مجلد 13، العدد 01، يونيو 2023 .

- يستكشف هذا البحث النوعي دور الرقمنة في تعزيز فعالية الخدمات العامة في أندونيسيا وعلى خلفية عالم رقمي متزايد .

- هدفت هذه الدراسة إلى:

[1] روزنابي داجا، وفضلياني نوير، ودهينا براتيويAR، إستراتيجيات لتحسين جودة الخمة من خلال رقمنة الخدمات المصرفية في بنك أندونيسياPT، مجلة الاقتصاد الكمي والإدارة EMS، المجلد 02، العدد 05، 2021 .

- التحقيق في تأثير المبادرة الرقمية على كفاءة الخدمات العامة وإمكانية الوصول إليها في السياق الأندونيسي، وباستخدام منهج نوعي لمجمع البيانات من خلال مقابلات متعمقة مع المسؤولين الحكوميين والخبراء ومستخدمي الخدمات العامة، مما يسمح بفهم شامل للموضوع، وتوضح النتائج أن الرقمنة لعبت دورا مهما في تحسين الجودة الشاملة واستجابة الخدمات العامة في أندونيسيا وعلى ذلك تكشف الدراسة عن رؤى رئيسية حول التحديات والفرص المرتبطة بتنفيذ المحاول الرقمية في القطاع العام يساهم البحث بمعرفة قيمة في الخطاب الجاري حول الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية في تحسين تقديم الخدمات العامة، وبالتالي إفادة ضاع السياسات والممارسين والمواطنين على حد سواء.

- نتائج الدراسة:

- أدى تبني المبادرة الرقمية إلى تحسين كفاءة الخدمات العامة وإمكانية الوصول إليها واستجابتها، مما أفاد المواطنون عبر مواقع وخلفيات جغرافية متنوعة .

- لقد مكنت المنصات الرقمية المواطنين من الوصول إلى الخدمات الأساسية دون الحاجة إلى زيارات فعلية للمكاتب الحكومية، مما يعزز الشمولية ويقلل من الحواجز الجغرافية وعلاوة على ذلك سمحت الرقمنة للحكومة في إعادة تخصيص الموارد بشكل إستراتيجي، مما يعزز فعالية التكلفة في تقديم الخدمات، ومع ذلك يجب معالجة التحديات المتعلقة بالمحو الأمية الرقمية وأمن البيانات لضمان الوصول العادل والحفاظ على دقة المواطنين من خلال تبني الرقمنة وإعطاء الأولوية للنهج التي تركز على المواطن، يمكن لأندونيسيا إنشاء نظام بيئي أكثر فعالية وكفاءة وشمولا للخدمة العامة يلبي الاحتياجات المتطورة لسكانها في العصر الرقمي[1]

ت- الدراسة الثالثة:

- التحول الرقمي للخدمات العامة: الاتجاهات الرائدة، الفرص والتهديدات، من إعداد الباحثة أناستازيا سيمينوفا في مجلة التطورات في العلوم الاجتماعية والتعليم والبحوث الإنسانية، المجلد 318، المؤتمر الدولي الثالث للقيادة الاجتماعية والاقتصادية والأكاديمية، 2019 في جامعة هيزن التربوية الحكومية الروسية .

- تناولت هذه الورقة البحثية التحول الرقمي أحد الأساليب الرائدة والأكثر فعالية لزيادة الفعالية والأداء

[1] سيامسيار، دور التحول الرقمي في تعزيز فعالية الخدمة العامة في أندونيسيا ،مجلة علم النفس والإدارة العامة، المجلد 13، العدد 01، يونيو 2023 .

- هذه الدراسة التحليلية ونظرية تعتمد على مراجعة الأدبيات السابقة وتحليل الإتجاهات الحالية في التحول الرقمي للخدمات العامة .

- النتائج الرئيسية:

- التحول الرقمي ليس جرد تحسين تقني بل هو تغيير جوهري في طريقة إيدارة الخدمات الحكومية .

- يجب أن يكون التحول الرقمي مدعوما بإيطار تشريعي وأخلاقي قوي لضمان تحقيق فوائده مع تجنب مخاطره

- التعامل الدولي وتبادل الخبرات يلعبان دورا محوريا في نجاح التحول الرقمي في القطاع الحكومي[1]

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

التعقيب على الدراسات السابقة:

نقد الدراسات وتقييمها :

- تعد الدراسات السابقة ذات أهمية كبيرة في توضيح الخلفية النظرية والأكاديمية للموضوع قيد البحث ، كما تساهم في توجيه الباحث خلال مراحل دراسته ، وفي هذا السياق ، أبدى الباحث ملاحظاته حول هذه الدراسات ، وتمثل أبرز الملاحظات فيما يلي :

- التباين في الأساليب والأدوات المستخدمة بين الدراسات المختلفة .

- وجود اختلاف في عينات الدراسات من حيث الحجم أو طبيعة المشاركين .

- التفاوت في النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة.

* كما أن هذه الاختلافات قد تعود إلى تنوع المناهج أو اختلاف البيئات البحثية المستخدمة .

- الاستفادة من الدراسات السابقة:

[1] أناستازيا سيمينوفا، التحول الرقمي للخدمات العامة: الاتجاهات الرائدة والفرص والتهديدات، مجلة التطورات في العلوم الاجتماعية والتعليم والبحوث الإنسانية، المجلد 318، 2019 .

- يمكن الاستفادة من الدراسات السابقة من عدة نواحي ، منها:

- المساهمة في تحديد إشكالية الدراسة وتوضيحها .

- إثراء الجانب النظري للمحتوى .

- دعم الدراسة الحالية بنتائج وأدلة إضافية .

- توظيف النتائج السابقة في تحليل وتفسير نتائج الدراسة الحالية .

نظرية الدراسة: الحتمية التكنولوجية

نظرا لأن موضوع هذه الدراسة يتمحور حول "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسة الخدماتية الجزائرية " فإنه من الضروري الاستناد إلى نظرية تفسر العلاقة بين التكنولوجيا والتغيير داخل المؤسسات .

في هذا السياق، تعد نظرية الحتمية التكنولوجية من بين الأطر النظرية الأكثر ملائمة، حيث تفترض أن التكنولوجيا هي القوة المحركة التي تؤثر على تطور المؤسسات وتفرض عليها التكيف مع المستجدات الرقمية لضمان تحسين الأداء وجودة المؤسسات .

1) **مفهوم نظرية الحتمية التكنولوجية:**

من النظريات الحديثة التي ظهرت عن دور وسائل الإعلام وطبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات ومبتكر هذه النظرية مارشال ماكلوهان الذي يرى أن الوسيلة هي الرسالة، مبينا أن مضمون وسائل الإعلام لا يمكن النظر إليه مشتملا عن تقنيات الوسائل الإعلامية، فالموضوعات والجمهور يؤثران على ما تقوله تلك الوسائل ولكن طبيعة وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكل المجتمعات أكثر ما يشكلها مضمون الاتصال .[1]

2) **المنطلقات الفكرية لنظرية الحتمية التكنولوجية:**

انطلقت نظرية الحتمية التكنولوجية (ماكلوهان) من أفكار الفلاسفة الغربيين كآدم سميث وجون سيتوارث ميل ونيتشة لأنها ترتكز على القوة الاقتصادية والصناعية التي عرفتها أوروبا في عصر النهضة

[1] حيدر فالح زايد، نظرية الحتمية التكنولوجية، جامعة دي قار، كلية الإعلام، https://www: ،researchgate. Net/publication/340661990، 2019، 2020.

الصناعية التي عرفتها أوروبا في عصر النهضة الصناعية في القرن الثامن عشر إذ يعزي كل تغيير اجتماعي إلى القوة المادية وسطوة الآلة .

قدم هذه النظرية مارشال ماكلوهان في ستينات القرن الماضي، وهي عبارة عن تصورات نظرية لتطور وسائل الاتصال وتأثيراتها على المجتمعات الحديثة، إذ يرى أن تطور المجتمعات المعاصرة مرده إلى تطور تكنولوجيا الاتصال، وعرفت هذه النظرية رواجا منقطع النظر منذ نشر أفكار ماكلوهان، وأصبحت منطلقا لكثير من الأبحاث في الإعلام والاتصال في جميع أنحاء العالم .

بدأ العلماء والباحثون في مجال الاتصال الاهتمام بكتابات ماكلوهان في ثمانيات القرن العشرين لأنه من أوائل كتاب الحداثة الذين يرون أن المجتمع أصبح مجتمع المعلومات تتولى قيادته أجهزة الحاسوب والإلكترونيات، هذه التكنولوجيات أحدثت ثورة في شتى مناحي الحياة بما فيها العمل والاقتصاد والسياسة والثقافة والفن، وكذا أفكار ماكلوهان المستحدثة والجريئة إذ يرى أن كل تغيير حاصل في المجتمعات الإنسانية مرده إلى قوة الوسيلة التكنولوجية والاتصالية، وقد عرض ماكلوهان أفكار نظريته أول مرة سنة 1962 في كتابه مجرة غوتنبرغ، وتعتبر نظرية الحتمية التكنولوجية من النظريات المادية التي اهتمت بتأثير تكنولوجيا وسائل الإعلام لا ينظر إليه مستقلا عن تكنولوجيا وسائل الإعلام نفسها، فطبيعة وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكل الأفراد والمجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال، لذلك يفترض في نظريته أن تكنولوجيا الاتصال تكبل حرية الإنسان الذي يصبح تابعا لها[1]

3) **افتراضات نظرية الحتمية التكنولوجية :**

نظرية الحتمية التكنولوجية اعتمدت على ثلاث افتراضات رئيسية وهي :

1. **الفرضية الأولى**: وعرفت بالقرية العالمية وتقوم على اعتبارات أن العالم أصبح قرية صغيرة كما سماها في كتابه، مصطلح القرية العالمية أطلقه المفكر الكندي "ماكلوهان" في الستينات من القرن العشرين لوصف التغيرات التي طرأ ت على المجتمعات الحديثة بسبب انتشار وسائل الاتصال والإعلام، قال "ماكلوهان" أن البشر أصبحوا متصلين بشكل متزايد عن طريق تقنيات الاتصال الإلكترونية التي أزالت حواجز المكان والزمان بحيث تقلص العالم ليصبح قرية عالمية وفي هذه القرية العالمية وبحسب

[1] قرناني ياسين، قراءة تحليلية لنظرية الحتمية التكنولوجية والحتمية القيمية _ بين مارشال ماكلوهان وعبد الرحمن عزي _ مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 08، العدد 01، 01 / 01 / 2014

نظرية "ماكلوهان" يلتقي الناس من أهم خصائصه الاعتماد على الاتصال الشفهي المباشر نجد هنا أن "ماكلوهان" قد تنبأ بخصائص الاتصال في عصر الانترنت والتواصل الاجتماعي .[1]

2. الفرضية الثانية: الوسيلة هي الرسالة

يقول "ماكلوهان" أن الفكرة المؤكدة بوضوح هي أن الوسيلة هي التي تشكل وتتحكم في مقياس نشاط الناس وعلاقاتهم ببعض، وأن مضامين أو استخدامات الوسائل متنوعة ولا تؤثر في طبيعة العلاقات الإنسانية فالواقع أنه من مميزات الوسائل أن مضمونها يخفي طبيعتها، ومثال ذلك أن الضوء الكهربائي لا يختلف سواء استخدام في جراحة المخ أو لإضاءة مباراة في كرة القدم فيمكن أن نقول أن هذه الأنشطة يمكن أن تعتبر بشكل ما " مضمون" الضوء الكهربي ما دام لا يمكن أن توجد بدونه وعليه حق القول "الوسيلة هي الرسالة" [2]

الفرضية الثالثة: وسائل الاتصال الساخنة ووسائل الاتصال الباردة

يقسم ماكلوهان وسائل الاتصال إلى "باردة" "وساخنة"

ويقصد بالأولى: التي تتطلب من المستقبل جهدا إيجابيا في المشاركة والمعايشة والإندماج فيها مثل: الكتابة، والهاتف، والتلفزيون.

ويقصد بالثانية: هي الوسائل الجاهزة المحددة نهائيا فلا تحتاج من المتلقي بذل جهد أو المشاركة أو معايشة مثل: الطباعة، الإذاعة، السينما، وبما أن الكرة الأرضية أصبحت "قرية عالمية" فإن "ماكلوهان" أن وسائل الإعلام الإلكترونية ساعدت في انكماش الكرة الأرضية وتقلصها في الزمان والمكان حتى وصفت "بالقرية العالمية"[3]

4 – الانتقادات الموجهة لنظرية الحتمية التكنولوجية:

[1] رشيد بن راشد، حسنية بلحاج، مقاربة الحتمية التكنولوجية (دراسة تاريخية تحليلية)، مجلة الحكمة للدراسات التاريخية، المجلد 07، العدد 04، 2019 .

[2] سويقات لبنى، عبد الإله عبد القادر، الحتمية التكنولوجية: مدخل نظري لدراسة استعمالات الإعلام الإلكتروني، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 09، العدد 02 2016.

[3] بداني فؤاد، حتمية ماكلوهان لفهم قيمة عزي عبد الرحمان، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية، جامعة الواد، العدد 04، جانفي 2014.

يرى "ريتشارد بلاك " أن مقولة "ماكلوهان" عن "القرية الكونية" لم تعد تناسب العصر وخاصة مع تزايد استخدام هذا المصطلح من جانب العديد من الباحثين والمنظمات الدولية والإقليمية، حيث أن القرية الكونية التي زعم" **ماكلوهان**" وجودها في الستينات، لم يعد لها حقيقي في عقد التسعينات، ويرى بلاك أن التطور التكنولوجي الذي استند إليه ماكلوهان عند وصفه للقرية الكونية استمر في التطور، مما أدى إلى تحطيم هذه القرية العالمية إلى شظايا **fragmen tation** وأن العالم الآن أقرب ما يكون إلى شكل البناية الضخمة التي تضم عشرات الشقق السكينة ولكن كل ساكن يعيش في عزلة، ولا يدري شيئا عن جيرانه الذين يعيشون معه في نفس البناية .

فما يسميه "**ماكلوهان**" بالاندماج الثقافي بين الشعوب بتحول العالم إلى قرية كونية، إلا أننا نجد أنفسنا مستقطبين **polarizd** إلى آلاف المقاطعات المنعزلة يستخدم كل فرد وسيلته الخاصة ويطور اللغة التي تناسبه، وبالتالي تزداد الفروق والتمايز بين الأفراد بدلا من ترسيخ التماسك والدمج في أمة واحدة .

بالإضافة إلى هذه الانتقادات فإن نظرية الحتمية القيمية في الإعلام قد جاءت نقد النظرية الحتمية التكنولوجية الإعلامية، وهذا ما أبرزه الدكتور عزي عبد الرحمان وذلك من خلال أن نظرية الحتمية القيمية تقع في الاتجاه "المعاكس " من نظرية الحتمية القيمية، وذلك على أكثر من مستوى :

- **المستوى الأول**: تتخذ نظرية الحتمية القيمية مبدأ " أولوية الرسالة " "القيمة " في مقابل " الوسيلة " هي " الرسالة "

- **المستوى الثاني**: تعتبر نظرية الحتمية القيمية أن الحواس مثل السمع والبصر فعل قيمي وليست وسائل فنية فحسب في العلاقة مع وسائل الإعلام

- **المستوى الثالث**: ترى نظرية الحتمية القيمية في الإعلام أن القيمة هي الأصل في اتخاذ البعد الإنساني العالمي بينما " القرية العالمية " المقترحة والمهيمنة من صنع وسائل الإعلام المهيمنة [1]

5- تطبيق نظرية الحتمية التكنولوجية في الدراسة:

- يمكن إسقاط النظرية من خلال اعتبار أن التحول الرقمي لم يعد خيارا بل ضرورة تفرضها التطورات التكنولوجية ومن خلال هذه النظرية تؤدي الرقمنة إلى تحسين الخدمات بشكل حتمي من خلال زيادة الكفاءة وتسريع العمليات مما يجعل المؤسسة مجبرة للتكيف مع هذه التعليمات لضمان نجاحها وإستمراريتها وتنافسيتها .

ميدان الدراسة:

[1] بوعمامة العربي، بومدين كريمة، الرأسمال الرمزي ألقيمي في الفضائيات الأجنبية الناطقة باللغة العربية، مجلة الصورة والاتصال، مجلد 04، العدد 11، 01. 06. 2015.

- يعد ميدان الدراسة من الركائز الأساسية التي تقوم عليها البحوث الأكاديمية، إذ يسمح بتحديد الإطار العام الذي تنتمي إليه الإشكالية المطروحة كما يساهم في توجيه الباحث نحو فهم أعمق للظاهرة قيد الدراسة، من خلال ربطها بالمفاهيم والنظريات ذات الصلة، ويكتسي هذا المجال أهمية خاصة نظرا لدوره في تفسير الواقع وتحليل مكوناته، مما يمنح الدراسة طابعا علميا ومنهجيا .

- **المجال المكاني**: تم إجراء هذه الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر ولاية تبسة .

- المجال ألزماني: حيث امتدت الدراسة الميدانية خلال الفترة الممتدة من 01 مارس إلى 20 ماي خلال العام الدراسي2025، موزعة على الدراسة النظرية والميدانية ومرحلة تفريغ البيانات .

- مجتمع البحث:

- تعد مرحلة الدراسة الميدانية من المراحل الحاسمة في البحث العلمي، إذ تهدف إلى ربط الجانب النظري بالتطبيق العملي، من خلال اختبار الفرضيات ومقاربة الإشكالية في سياق واقعي ملموس - يعرف مجتمع البحث بأنه جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي تسعى أن تعمم عليها الدراسة ويعرف على أنه مجموعة من العناصر لها خاصمة أ و عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي[1].

- ولأن دراستنا تهدف إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر تبسة ،فإن مجتمع بحثنا يتكون من كل موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر، ولأن عددهم محدودا فقد اخترنا أن نجري حصرا شاملا إذ يعرف هذا الأسلوب بأنه: طريقة جمع البيانات والمعلومات من وعن جميع عناصر أو مفردات مجتمع الدراسة بأساليب مختلفة[2].

- حيث يهدف الحصر الشامل إلى الحصول على بيانات ومعلومات شاملة في كل وحدة من وحدات المجتمع سواء كانت هذه الوحدة شخصا أو أسرة أو مؤسسة أو أي وحدة أخرى .

- ويشمل مجتمع البحث في هذه الدراسة 50 موظف .

- منهج الدراسة :

- تعد منهجية البحث من أهم المراحل في إعداد أي دراسة علمية، حيث تمثل الإطار العملي الذي يمكن الباحث من جمع البيانات وتحليلها من أجل الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية .وبما أن هذه الدراسة تهدف إلى استقصاء " دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات على مستوى مؤسسة اتصالات

[1] مريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط2 منقحة، دار القصبة للنشر، 2006، صفحة 292 .

[2] مسعودة سليماني، عينة البحوث الميدانية دراسة في الأحجام والأنواع، معارف، المجلد 17 ،العدد 1، جوان 2022، صفحة 1066 .

الجزائر – تبسة – " فقد تم اختيار المنهج الأنسب لطبيعة الموضوع، مع تحديد أدوات جمع البيانات وعينة الدراسة، وأسلوب تحليل المعلومات بما ينسجم مع أهداف البحث وتساؤلاته .

1 – تعريف المنهج:

هو عبارة عن قواعد تفرض على الفكر دون أن تؤثر سلبيا على جوهره، هو خطوات تسمح للنظرية بمواجهة الواقع، هو طريقة في التفكير، رابط يربط الفكر بالواقع من أجل إبراز الحقيقة، وهو ضامن النظام والترتيب الفكري والارتباط بما يوجد خارج الفكر، لذلك تتضمن فكرة المنهج النظام والترتيب وإجراءات تفرض التتبع والتطبيق[1].

2 – تعريف المنهج العلمي:

أسلوب للتفكير والعمل يعتمده الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول ظاهرة موضوع الدراسة[2]

3 – تعريف المنهج الوصفي:

هو أسلوب من أساليب التحليل المركز على المعلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد، أو فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول علة نتائج علمية، ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة[3]

ولقد اعتمدنا على المنهج الوصفي في وصف وتحليل وتفسير دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسة الخدماتية من خلال تحليل استخدامات الرقمنة داخل المؤسسة.

تم اختيار المنهج الوصفي نظرا لطبيعة موضوع المذكرة، الذي يتمحور حول " دور الرقمنة في تحسين الخدمات بالمؤسسة الخدماتية الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر – تبسة –

[1] حنان قصبي ،محمد الهلالي، في المنهج، الطبعة الأولى، دار توبقال للنشر، الدار البيضاء، 2015، صفحة 07 .

[2] سعد سلمان المش هداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2019، صفحة 114 .

[3] رجاء وحيد الدويدري، البحث العلمي، أساسياته النظرية وممارسته العلمية، الطبعة الأولى، دار الفكر المعاصر، دمشق، أيلول سبتمبر 2000، صفحة 158 .

حيث يسمح هذا المنهج بوصف الظاهرة المدروسة كما هي في الواقع، وتحليلها من خلال البيانات والمعطيات المتعلقة بمدى تطبيق الرقمنة وتحديد تأثيرها على جودة الخدمات المقدمة .

كما أن المنهج الوصفي يعد من أكثر المناهج استخداما في البحوث التي تهدف إلى دراسة الظواهر الاجتماعية والتنظيمية، كونه يوفر إطارا منهجيا دقيقا لرصد الواقع، وتحليل آراء ومواقف العاملين والزبائن داخل المؤسسة المدروسة، دون التدخل في طبيعة الظاهرة، بل الاكتفاء بوصفها وتحليلها واستخلاص النتائج بناءا على ذلك.

أدوات الدراسة:

تعد أدوات جمع البيانات من الركائز الأساسية في البحث العلمي، حيث يعتمد عليها الباحث في الحصول على المعلومات والحقائق التي تساعده في تحليل الظواهر المختلفة والتوصل إلى نتائج دقيقة وبناءً على ذلك، يعتبر اختيار الأداة المناسبة لجمع البيانات خطوة حاسمة لضمان دقة البحث وموثوق يته. ونظرا لطبيعة دراستنا، فالأداة المناسبة لجمع البيانات هي "الملاحظة والاستبيان" .

أولا: الملاحظة

وتعرف بأنها عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقتها، بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته[1]

- يعد استخدام الملاحظة في هذه الدراسة أداة أساسية لتقييم الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة، حيث تتيح لنا سد كيفية تفاعل الموظفين والزبائن مع الأنظمة الرقمية، وبذلك تساهم الملاحظة في تقديم رؤية واضحة وشاملة عن واقع التحول الرقمي داخل المؤسسة .

وقد تم توظيفها في هذا البحث على مرحلتين :

المرحلة الأولى:

الملاحظة الأولية المباشرة وهي الدراسة الاستطلاعية وتهدف إلى تكوين فكرة أولية عن واقع الرقمنة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة –

[1] فاطمة الزهراء تنيو، الملاحظة تقنية كثيرة الورود ونادرة التوظيف، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة صالح بوبن يدر قسن طينة 03 . الجزائر، المجلد 13، العدد 01، جوان 2020، صفحة 44، صفحة 45 .

- المرحلة الثانية:

وهي الدراسة الميدانية تمثل المرحلة الأساسية لجمع البيانات وتحليلها بشكل مباشر داخل المؤسسة.

- أما نوع الملاحظة المستخدمة في هذه الدراسة فهو نوع "الملاحظة بسيطة"

- وهي الملاحظة التي لا يقوم فيها الباحث بالنشاطات التي يقوم بها الأشخاص أي مبحوث بالملاحظة ويكتفي بتسجيل البيانات عن تناول الموظفين وتصرفاتهم حسب ما تقضيه الدراسة وأهدافها التي تم تحديدها سابقا.

ثانيا: **استمارة الاستبيان**

شهدت المدة الأخيرة تزايدا ملحوظا في استخدام استمارات الاستبيان كأداة بحثية فعالة لجمع البيانات والمعلومات من الأفراد والمؤسسات وذلك بفضل التطورات التكنولوجية التي سهلت تصميمها وتوزيعها إلكترونيا:

ويعرف الاستبيان على أنه: أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين، ويقدم الاستبيان على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من قبل عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبيان[1]

تم الاعتماد على أداء الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة نظرا لملاءمته لطبيعة البحث، كما يساعد في جمع معلومات دقيقة وموضوعية من عينة من الموظفين أو العملاء، يمتاز بسهولة التوزيع والاستجابة مما يضمن الحصول على أكبر قدر ممكن من الآراء في فترة زمنية قصيرة ويعزز دقة النتائج وقابليتها للتعميم .

[1] ذوقان عبيدات وآخرون، البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، الطبعة السابعة عشر، عمان، دار الفكر ناشرون وموزعون، 2015 .


الفصل النظري

يُعد الجانب النظري حجر الأساس الذي يُبنى عليه أي بحث علمي، إذ يسمح بتأصيل المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بموضوع الدراسة، واستعراض مختلف المقاربات والنظريات ذات الصلة، بالإضافة إلى الاطلاع على ما كُتب في الأدبيات السابقة من دراسات وأبحاث. كما يساهم هذا الجزء في وضع الإطار العام للبحث، وفهم الأبعاد العلمية للظاهرة المدروسة، ما يُمكّن الباحث من تحديد موقع دراسته ضمن الحقل المعرفي الذي تنتمي إليه. وفي هذا السياق، يتناول هذا الفصل مجموعة من المحاور النظرية التي توضح المفاهيم الأساسية المرتبطة بموضوع البحث، وتستعرض الخلفية العلمية الضرورية لفهمه وتحليله.

المبحث الأول: أساسيات حول الرقمنة

تمهيد:

أصبحت الرقمنة واحدة من أهم التحولات التي يشهدها العالم في العصر الحديث حيث تمثل ثورة في طرق إدارة المعلومات، وتقديم الخدمات،وتحسين الأداء في مختلف القطاعات. وتعتمد الرقمنة على استخدام التكنولوجيا الرقمية مثل الحواسيب في تحويل العمليات التقليدية إلى عمليات إلكترونيا أكثر كفاءة وفعالية، وفي ظل التطورات السريعة التي يشهدها العالم، أصبحت الرقمنة ضرورة من أجل تحسين الخدمات، كما أنها توفر فرصا كبيرة للتواصل وتعززمن مستوى الشفافية والحوكمة داخل المؤسسات.

يهدف هذا المبحث إلى تقديم أساسيات حول الرقمنة مع تسليط الضوء على التطورات التكنولوجيا التي أسهمت في انتشارها، وتوضيح التحديات التي تواجه تطبيقها في المؤسسات الخدمية.

المطلب الأول: تعريف الرقمنة

1. **لغة:** هي ترميز معلومة على شكل أرقام عادة ما تتمثل في صيغة ثنائية[1].
2. **اصطلاحا:**

تعريف (1): يعرف اغلب الفقيه الرقمنة بأنه تحول المعلومة في شكلها التقليدي الى شكل رقمي قائم على استخدام الآلة، وكذا استخدام لغة الأرقام الثنائية (0،1) حيث يتم الاعتماد على مجموعة من التقنيات وأجهزة متخصصة للوصول إلى الرقمنة.

وقد أوضح الفقه مصطلح الرقمنة بشكل أكثر دقة حيث تعني "إستراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات إذا تعمل على تحقيق خدمات بشكل أفضل، مع الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد البشرية والمادية والمعنوية المتاحة في قالب إلكتروني أكثر حداثة من اجل تحقيق الأهداف المرجوة.

- يمكن أن نستكشف بعض النقاط المهمة من خلال تعريف الرقمنة، وهي:

- الرقمنة لا تعني التحول من السندات التقليدية إلى سندات إلكترونية.

- الرقمنة هي أسلوب لتطوير وحداثة الإدارة.

- الرقمنة هي الحصول على المعلومات عن بعد بأقل جهد وتكلفة.

- الرقمنة هي عبارة عن خدمة عمومية(02)2 .

تعريف (2): الرقمنة هي عملية يتم خلالها تحويل الوثيقة من شكلها التقليدي الذي هو عبارة عن ورق مكتوب أو مرسوم، أو مصغر فيلمي ... إلى ملف صورة مرقمنة يمكن قراءتها بواسطة الكمبيوتر، وتتكون هذه الصورة المرقمنة من وحدات أو نقاط تسمى البيكسل **Pixels**، يحدد عددها في البوضة المربعة دقة وتصميم الصورة **Resolution** من حيث الوضوح ،أما عددها الإجمالي فيشكل ما يعرف بحجم أو وزن الصورة وهو العدد الذي يلزم لتحويل الصورة إلى شكل رقمي، ويتم تخزين الصور المرقمنة بعد ذلك على

[1]- مي عبد الله، المعجم في المفاهيم الحديثة في الإعلام والاتصال، دار النهضة العربية، طبعة أولى، لبنان، بيروت، 2014، صفحة 174.

[2]- قزران مصطفى، تحديات الرقمنة في مجال الإصلاح والتطوير الإداري، قطاع التعليم العالي -نموذجا -، المركز الجامعي الشريف بوشوشة آفلو، معهد الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق، نوفمبر 2024، صفحة 06، صفحة 07.

وسائط متعددة أكثرها شيوعا الوسائط الممغنطة [مثل الأشرطة والأقراص الممغنطة] أو الوسائط الضوئية، يمكن أن تتعلق مشاريع الرقمنة بأنماط عديدة من الوثائق الأرشيفية كالوثائق النصية، المصورة، التسجيلات الصوتية أو المرئية أو أدوات البحث في الأرشيف **(03)1**.

المطلب الثاني: نشأة الرقمنة

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات لتسيير بعض الأنشطة المكتبة بعد إدخال الحاسب الآلي فيها في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ الخمسينات حسب هرتر من خلال النتائج المحققة لإخفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في محال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الإشعارات من المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفادها توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994 بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى، ومن أهمها اجتماع بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للنازا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية[2]

المطلب الثالث: خصائص الرقمنة

[1]- سليم مزهود، مفهوم رقمنة الأرشيف التاريخي وأهمية اكتساب مهاراته، مجلة ببليوفيليا للدراسات المكتبات والمعلومات، المركز الجامعي عبد الحميد بوالصوف، ميلة –الجزائر – المجلد 02، ال عدد08، ديسمبر 2020، صفحة 133، صفحة 134.

[2]- بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية –الرهانات والتحديات تطبيق " خدمتي " في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة شاذلي بن جديد الطارف، العدد الخاص للملتقى الإفتراضي الدولي، الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، نوفمبر2021، صفحة 69، صفحة 70.

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات بمجموعة من الخصائص تجعل منها أسلوبا ضروريا اليوم، ويمكن إجمالها فيما يلي:

تقليص الوقت:حيث أضحت كل الأماكن قريبة إلكترونية ومتجاورة.

تقليص المكان:حيث تتيح وسائل التخزين استيعاب حجم هائل من المعلومات التي يمكن الوصول إليها بسهولة.

اقتسام المهام الفكرية مع الآلة نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الاصطناعي.

تكوين شبكات الاتصال:حيث تتوحد التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات مما يزيد في تدفق هذه الأخيرة بين المستعملين والصناعيين، وكذلك منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى

التفاعلية: حيث يكون المستعمل لها مرسلا ومستقبلا في الوقت نفسه، وبالتالي إمكانية تبادل الأدوار وخلق التفاعل.

اللاتزامنية: حيث استقبال الرسالة متاح في كل وقت.

اللامركزية: إذا تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والانترنت وإمكانية تبادل الأدوار وخلق التفاعل.

قابلية التحرك والحركية:من خلال الاستفادة من خدماتها أثناء التنقل) هاتف نقال وحاسوب ...)

قابلية التحويل:أي إمكانية نقل المعلومات من وسط إلى آخر) رسائل مسموعة، مطبوعة ...)

اللاجماهيرية: أو إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة فتصل المعلومة من المنتج إلى المستهلك.

الشيوع والانتشار: ويتمثل في قابلية الشبكة للتوسيع حتى تشمل مساحات غير محدودة في العالم.

العالمية والكونية: حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم (05)

المطلب الرابع:أهمية الرقمنة

تحقق الرقمنة أهمية عديدة للمستخدم من جهة والمؤسسة م جهة أخرى نذكر منها:

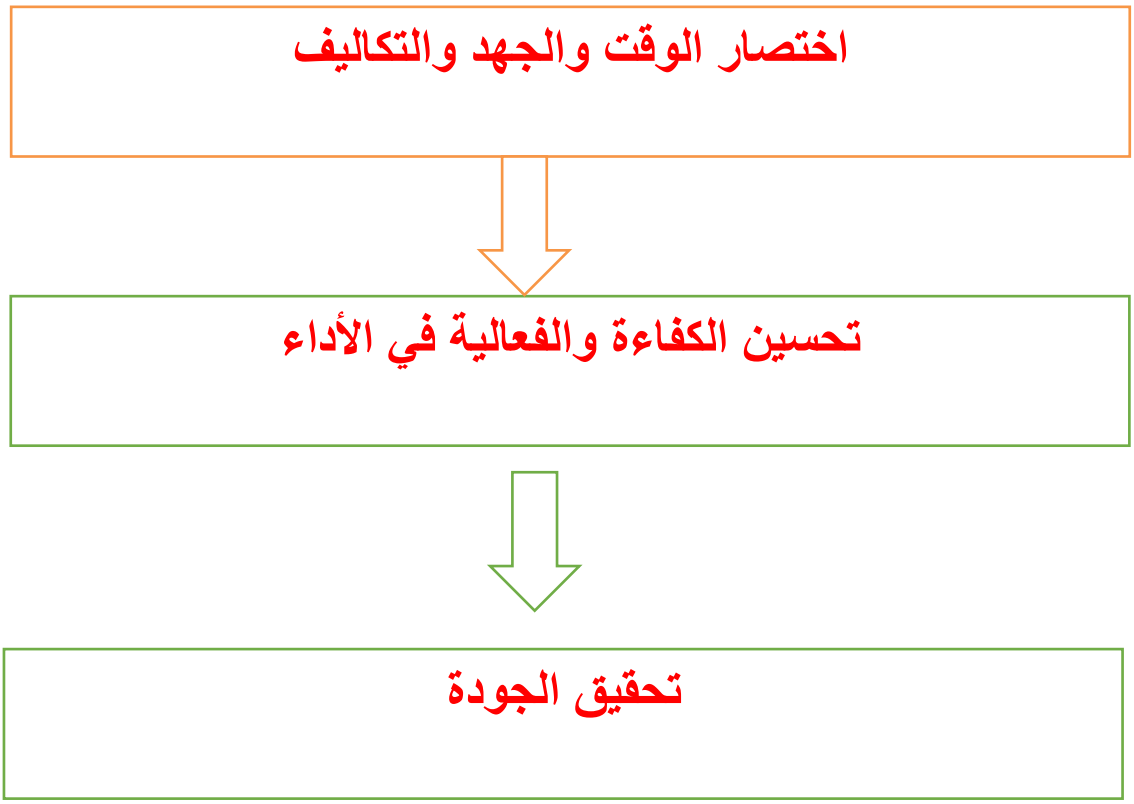
01 -التحكم في الوقت والجهد والتكاليف.

02 -سهولة وسرعة الحصول على المعرفة والمعلومات.

03 -تحسين كفاءة العمل بأكثر فاعلية في الأداء.

04 -تقديم خدمات ذات جودة عالية وتحقيق الرفاهية للأفراد.(06)[1]

حيث يمكن تلخيص أهمية الرقمنة في الشكل التالي:



شكل يمثل أهمية الرقمنة

المصدر:من إعداد الطالبة

المطلب الخامس:أهداف الرقمنة

1-غربية محمد، العيفاوي فريدة، آلية الرقمنة كاستراتيجية لتحقيق جودة الخدمات الصحية – دراسة نظرية تحليلية -، مجلة المعيار، تيبازة –الجزائر، المجلد 15، ال عدد02، ديسمبر 2024، صفحة 722

- يوجد العديد من الأهداف التي تسعى إليها الرقمنة إلى تحقيقها على صعيد المؤسسة وقد تكون أهداف مباشرة وأخرى غير مباشرة كما يراها الباحثين وهي كالآتي:

- أهداف مباشرة تحقق مكاسب مادية:

-إنجاز العمل بسرعة بأقل وقت ممكن وتكلفة

- اختصار ساعات العمل داخل المنظمة

- أداء الأعمال عن بعد

- الحد من استخدام الأوراق في العمل الإداري

أهداف عامة غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة:

- تقليل الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني.

- زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمة -السرعة في توفير البيانات والمعلومات **(07)1**.

المطلب السادس: فوائد الرقمنة

* لاستخدام الرقمنة فوائد كثيرة موجهة أساسا إلي تحسين أداء العالمية وجودة الخدمات المقدمة، ومن بين هذه الفوائد نذكر:

- القضاء على البيروقراطية والروتينية الذي تعاني منه الإدارة التقليدية.

- حماية البيانات والمعلومات من التلف من خلال النسخ الإلكتروني لها.

- إمكانية استرجاع المعلومات والبيانات في أي وقت وبسرعة كبيرة.

- تمكن عدد كبير من المستعملين من الحصول على المعلومات في نفس الوقت.

- ساعد في تنظيم العمل بطريقة جيدة عكس ما كان عليه بالنسبة للإدارة التقليدية **(08)**[1].

1-حنان بودية، دور الرقمنة في تحسن جودة الخمة في وزارة الداخلة الفلسطينية الحالة الدراسية (callcenter)، وزارة الداخلية، رام الله دولة فلسطين، إدارة، ال عدد57، صفحة 62

المطلب السابع: متطلبات الرقمنة

1-المتطلبات المالية: تعتبر الموارد المالية من النقاط الحساسة من أي مشروع وبالأخص مشروعات التحويل الرقمي ويمكن تقدير الاحتياجات المالية للمشروع بالنظر إلى نوعية الأهداف المسطرة والمرجوة للوصول إليها وتحقيقها (موسوعة مصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات)، بحيث تتطلب عملية الرقمنة والدعم المالي القوي الذي يساعد في تنفيذ المشروع وتشغيله،وهذا ما يستوجب توفير ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات والوسائل الضرورية وصيانة الأجهزة والآلات ومختلف المشكلات المحتملة.

2 – المتطلبات المادية: يتمثل مشروع الرقمنة في الآتي:

الحواسيب: تعتبر هذه الأخيرة من أهم الأدوات الفعالة بمشروع الرقمنة، كما أنه لا بد من تخصيص حواسيب وحيازتها للاستخدام في مجال الرقمنة،ومن السمات الواجب توفيرها بالحواسيب (الذاكرة الحية،نوعية القرص الصلب، قدرة التخزين والعرض... إلخ)

المحاسبات الضوئية: هو عبارة عن جهاز يقوم بتحويل البيانات المتوفرة في مصادر المعلومات المصورة، المطبوعة... إلخ، إلى إشارات رقمية قابلة للمعالجة والتخزين في ذاكرة الحاسوب.

أجهزة التصوير الفوتوغرافية الرقمية: وهي آلة إلكترونية تستخدم في النقاط والصور الفوتوغرافية وتخزينها بشكل إلكتروني بدلا من استخدام الأفلام مثل آلات التصوير التقليدية

تقنيات التعرف الضوئي على الحروف: تقوم بالتعرف على محتويات النص حرف بحرف وكلمة بكلمة ومن ثم تحويله إلى ملف نصي يتضمن على بيانات ومعلومات مرمزة

3 -المتطلبات البشرية: يعد العنصر البشري من العناصر الهامة في قيام أي مشروع وذلك أنه لا بد من وجود العنصر البشري مهما كانت درجة تقنية وحداثة المشروع الرقمي.[2]

4 –المتطلبات التشريعية: يجب على المؤسسة التي تتبنى عملية الرقمنة الأخذ بعين الاعتبار حقوق الملكية الفكرية، أي وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين في الاستخدام الآلي بالمشروع والنشر

1قدوج فوزي، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية من جهة نظر موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية القلة برج بوعريريج، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، مخبر الإستراتيجية والسياسية الاقتصادية في الجزائر جامعة المسيلة، المجلد 08، العدد 02،2024، صفحة 559، صفحة 60

[2]- مليكة بوخاري، سمير يحياوي، متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية، دراسة حالة الشباك الإلكتروني لبلدية البويرة، دراسة إقتصادية http //www.asjp.cerist.dz/en présentation revue/417،

على شبكات داخلية أو النشر على شبكة الانترنت، وذلك حتى لا تتعرض حقوق الملكية الفكرية إلى الضياع في مجال الاستنتاج غير المشروع الأوعية المعلوماتية **(10)**[1]

5 المتطلبات التنظيمية والإدارية:

- تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنية التنظيمية والإجراءات والهياكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها

6 المتطلبات التقنية:

ويمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسية:

- متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والانترنت.

- المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية، أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها

- المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية، بما في ذلك توافر الأطر البشرية المؤهلة القادرة على تعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعلية.**(11)**[2]

المطلب الثامن: مزايا الرقمنة

- من بين هذه المزايا:

1. المزايا الاقتصادية:

- ربح وتقليص الوقت والجهد لكل الأطراف المستخدمة للترقيم الإلكتروني وتقليص مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالطريقة التقليدية السابقة.

- المساهمة في تطبيق برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين الخاص والقطاع الحكومي.

[1]- مليكة بوخاري، سمير يحياوي، متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية، نفس المرجع السابق، ص 459

[2]- حميدوش علي، بوزيدة حميد إقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة " المتطلبات والعوائد " تجارب دولية " دروس وعبر " المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، 2020. صفحة 47

- وإتاحة فرص وظيفية جديدة عن طريق فتح مناصب جديدة في مجالات عديدة مثل: إدخال البيانات وتشغيل وصيانة البنية التحتية وأمن المعلومات.

- تشتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية. عن طريق توفير المال.

- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك عن طريق استعمال نفس البرامج، التطبيقات، التقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.

2. المزايا الإدارية:

- تساعد على الحصول عن المعلومة في وقت قياسي، ولديها السرعة في البحث عليها.

- المحافظة على الوثائق من التلف وتأمينها، وإمكانية إنشاء نسخ إلكترونية للمستفيدين الآخرين.

- تحسين الأداء الوظيفي للعاملين وتنظيم العمليات الإنتاجية.

- القضاء على الأشكال المختلفة للبيروقراطية والفساد الإداري الموجود في الحكومة التقليدية.

- زيادة الشفافية في التعامل وإلغاء الأساليب القديمة مثل: الواسطة والمحسوبية والمجاملة.

- تقليص الهرم الإداري التسلسلي الموجود في الحكومة التقليدية.

- أسلوب إداري جديد يعمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود هدفه الاستغلال الأمثل للموارد بكفاءة وفعالية.

3. المزايا الاجتماعية:

- تفعيل وتنشيط مجتمع معرفي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصرنة المعلومات.

- التواصل الاجتماعي بسهولة تامة باستعمال البرامج والتطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني.

- ربح الوقت وزيادة كفاءة المستخدمين، وإمكانية التعامل عن بعد معهم.

- تنفيذ الإجراءات الإدارية بطريقة سريعة ومختصرة، عن طريق إستخدام التطبيقات الإلكترونية الكثيرة.(12)[1]

12 - مهـــدي عقـــاد، أحمـــد يحيـــاوي، الرقمنـــة والمؤسســـات الناشـــئة رهـــان الجامعـــة لتحقيـــق الإقـــلاع الإقتصـــادي – جامعـــة البـــويرة وبـــومرداس -، مجلـــة أبحـــاث ودراســـات التنميـــة، المجلـــد 11، العـــدد 01، جـــوان 2024، صـــفحة 360، صفحة 361.

*** خلاصة المبحث:**

تناول هذا المبحث مفهوم الرقمنة باعتبارها عملية تحويل المعلومات والخدمات من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، مستفيدة من التطور التكنولوجي في مجالات الاتصالات وتقنية المعلومات، وقد تم التطرق إلى أهميتها في تحسين الأداء المؤسسي من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، تسريع العمليات الإدارية، وتقليل التكاليف التشغيلية.

كما تمت مناقشة دور الرقمنة في المؤسسات الخدماتية حيث تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز رضا العملاء عبر توفير حلول أكثر مرونة وكفاءة.

إضافة إلى ذلك، تساهم الرقمنة في تحقيق الشفافية وتحسين اتخاذ القرار داخل المؤسسات

بناءً على ما سبق، يمكن القول أن الرقمنة ليست مجرد خيار تكنولوجي، بل هي ضرورة إستراتيجية لمواكبة التحولات الرقمية العالمية وتعزيز تنافسية المؤسسات في بيئة عمل متسارعة التغير.

المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية

تمهيد:

تعد الخدمة العمومية من الركائز الأساسية لعمل المؤسسات الخدماتية، حيث تهدف إلى تلبية احتياجات المواطنين وضمان وصولهم إلى خدمات ذات جودة عالية، وتشمل هذه الخدمات مختلف القطاعات الحيوية مثل:الصحة،التعليم، الاتصالات

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم أصبحت الخدمة العمومية مطالبة بمواكبة التغيرات التكنولوجية والاستجابة لمتطلبات المواطنين بشكل أكثر كفاءة وفعالية، لم يعد ينظر إليها كمجرد أداء إداري روتيني، بل كخدمة يجب أن تتسم بالجودة، السرعة والشفافية.

حيث سيناقش هذا المبحث مفهوم الخدمة العمومية، خصائصها وأهميتها في تحقيق التنمية مع التركيز على مميزاتها وأهم مبادئها بالإضافة إلى أهدافها التي تكمن في تحسينها.

المطلب الأول: تعريف الخدمة

- الخدمة هي أي فعل أو أداء يمكن أن يقدمه طرف ما إلى طرف آخر ويكون جوهره غير ملموس، ولا ينتج عنه أي تملك وأن إنتاجه قد يكون مرتبط بإنتاج مادي أو معنوي (13)[1]

- عرفت الخدمة على أنها " النشاطات غير المحسوسة التي تحقق منفعة للزبون أو المستفيد،والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى

- كما عرفت على أنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج منها أية ملكية وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون مرتبطا به (14)[2]

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

- يأخذ مفهوم الخدمة العمومية معنيين المعنى الأول:هو معنى عضوي:يأخذ شكل الشخص العمومي (الدولة، الجماعات المحلية والمؤسسات العامة...) التي تقدم مباشر الخدمات أو تزود الجمهور بخدمات معينة، أما المعنى المادي:للخدمة العمومية، فيأخذ شكل نشاط وليس كشخص:العدالة،الدفاع، أو الشرطة (نشاطات ذات سيادة حيث أن الشخص العمومي لا يستطيع توزيعها)

وحسب "باتريس قارونت Patrice Garant، فإن الخدمة العمومية هي نشاط مضمون من طرف الغدارة العامة في إطار المصلحة العامة.

- ويمكن القول إن الخدمة العمومية هي تلك الخدمة التي تقدمها الدولة أو أحد أعوانها عن طريق مختلف نشاطاتها، وذلك انطلاقا من وجود حاجة يجب تلبيتها، بحيث يفترض أن تخضع هذه الخدمة المقدمة لمبادئ معينة. (15)[3]

المطلب الثالث: خصائص الخدمة العمومية

1- نساني لبنى، جودة الخدمات الصحية: مدخل مفاهيمي، مجلة سيسيولوجيا، المجلد 07، العدد 01، 2023، صفحة 59

2- يغني سامية، مديني عثمان، عوادي مصطفى، الخدمة العمومية في ظل تحديات الرقمنة ومتطلبات الجودة تحليل تجربة مؤسسة الضمان الاجتماعي الفرع الولائي بالوادي، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 04، العدد 01، جوان 2021، صفحة 710

3- كمال فار، الخدمة العمومية: المقاربة النظرية والجذور التاريخية، مجلة المفكر جامعة الجزائر 02، المجلد 04، العدد 02، جمادى الأول 1442هـ / ديسمبر 2020، صفحة 186، صفحة 187.

- للخدمات العمومية نظام خاص فهي تخضع لمجموعة من القواعد الموضوعة لغرض المصلحة العامة.

- الخدمة العامة عادة تحتكرها مؤسسات ضخمة وكبرى من حيث معدل تشغيلها ورقم أعمالها.

- لكي تصبح الخدمة خدمة عمومية فذلك معناه أن هذه الخدمة تتمتع بمعيار ثنائي فهي من جهة إدارية أو اقتصادية ومن جهة أخرى مراقبة الدولة لها تجعلها سياسية.

- هناك ارتباط موجب بين مستوى التقدم والرفاهية التي يصلها البلد وبين عدد الوظائف التي تتكفل بها المصالح العمومية.

- الخدمة العامة لا تقدم للأقليات فقط بل تسعى إلى تغطية أكبر عدد من الجمهور وهذا لأن الخدمة العامة ليست متميزة بعلاقات مع الزبائن.

- الهدف من تقديم الخدمة العامة ليس تحقيق الربح بل هدفها تحقيق الربح الاجتماعي.

- الخدمة العامة عادة تحتكرها مؤسسات كبرى وضخمة من حيث معدل تشغيلها. **(16)**[1]

المطلب الرابع: أهداف الخدمة العمومية

- تهدف الخدمة العمومية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها الإدارية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والدينية...

1. الأهداف الإدارية والاقتصادية:

إن الهدف الإداري والاقتصادي من الخدمة العمومية يشمل ضمان توفر كل الخدمات الإدارية بجودة عالية وذات فعالية وكفاءة، مع ضمان الحصول على المنتجات والسلع لتحقيق الاستقرار الاقتصادي، ومنه رفع كفاءة السياسية الاقتصادية وبالتالي رفع نمو الاقتصاد القومي.

2. الأهداف السياسية:

- تهدف الخدمة العمومية في جانبها السياسي إلى العمل على توفير كل ما من شأنه تحقيق النظام، والاستقرار السياسي، وحماية الأنظمة الاجتماعية السائدة وتوفير الحماية والأمن للمواطنين.

[1] - رابحي بوعبد الله، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية) التجربة الجزائرية أنموذجا)، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 04، العدد 01، 2020، صفحة 194.

3. الأهداف الاجتماعية والدينية:

- تسعى الدول توفير هيئات عامة، الهدف منها تحقيق التنشئة الاجتماعية وضبط سلوك الأفراد من الانحرافات، ورفع مستوى التعليم ومحاولة تسهيل عملية نشره وتعميمه لكل المواطنين دون استثناء وبشكل منظم ومتساوي، كما تهدف إلى إنشاء هيئات عامة، تهتم بالبعد الديني والروحي والعقائدي، حيث تتدخل الدولة عن طريق سن القوانين والتشريعات وتنظيمها لهذا الجانب.(17)[1]

المطلب الخامس: أنواع الخدمة العمومية

بسبب التطورات الاقتصادية والاجتماعية التي عرفتها المجتمعات تعددت متطلبات وحاجات المواطنين في الحصول على خدمات أكثر كما وكيفا الأمر الذي أدى إلى ظهور أنواع عديدة من الخدمات هي:

أ- الخدمة الإدارية: وهي جميع الخدمات الإدارية التي تقوم بها المؤسسات الحكومية الهدف منها ضبط وتنظيم الشؤون الاجتماعية المتعلقة بالمواطنين، ولقد تزايدت هذه الخدمات التنظيمية بشكل كبير، وهذا باتساع نشاط الأفراد وتعتبر مراكز الشرطة وقوى الأمن والمحاكم ودور قضاء المراكز الهامة والمكلفة بتسيير عمليات الضبط إلى جانب الأجهزة الإدارية المعنية الأخرى ومن الأمثلة على هذه الخدمات:

- ضبط وتنظيم الأحوال الشخصية لأبناء المجتمع.

- ضبط وتنظيم الجوانب الأمنية وحماية الممتلكات من السرقة والاعتداءات والحد من الجرائم.

- ضبط وتنظيم الشؤون التوظيفية لشغل الوظائف الإدارية.

- ضبط وتنظيم الشؤون والأنشطة السياسية في المجتمع (القواعد اللوائح)

ب-الخدمات الاقتصادية:

وهي جميع الخدمات العمومية ذات الطابع الاقتصادي ظهرت هذه الخدمات بشكلها المذكور في القرن العشرين مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن وتحقيق احتياجاته الأساسية ومن أهمها نذكر ما يلي:

[1]- أحلام لعور، إسماعيل بوقنور، جهود تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر من خلال تفعيل دور المؤسسات الناشئة، مجلة الناقد للدراسات السياسية، المجلد 08، العدد 01، 2024، صفحة 460.

- ضبط وتنظيم الشؤون الاقتصادية والمالية.

- تنظيم وإدارة المؤسسات المالية ومؤسسات الضمان الاجتماعي.

- تنظيم ومتابعة الاتفاقيات التجارية.

ج- الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية:

وهي كل الخدمات المتعلقة بالشؤون الاجتماعية للمواطن كالتعليم والصحة وغيرها ومن أهمها:

- افتتاح وإدارة المدارس والمعاهد والجامعات ووضع المناهج وتدريب المعلمين.

- إدارة السياسة والصحة وبناء المستشفيات.**(18)**[1]

المطلب السادس: مبادئ الخدمة العمومية

- للخدمة العمومية العديد من المعايير والمبادئ والالتزامات للتسيير تتمثل على الخصوص في:

أ – مبدأ الاستمرارية:

إن تقديم الخدمة العمومية، مرتبط بشكل وثيق بحيات المواطنين، لذا فيشترط أن تقدم الخدمة العمومية بدون انقطاع وبشكل مستمر، وأن تكون متاحة للجميع وفي كل الظروف

ب – مبدأ المساواة:

لعله أهم مبدأ تقوم عليه الإدارة العمومية، وتعني به عدم التمييز بين المواطنين على أساس اللغة أو اللون أو المعتقد أو الانتماء السياسي، والمساواة في الحقوق والواجبات أمام المرفق العام، وإتاحة الخدمات لكافة المواطنين دون استثناء أو عوائق، وهو مبدأ يستمد مشروعيته من الدستور ومن المواثيق الدولية.

ج – مبدأ الموائمة:

ويسمى مبدأ التكيف مع المتغيرات، ويعني أن تتكيف الخدمات المقدمة من طرف الإدارة العامة، وفق الاحتياجات المتغيرة للمواطنين،فهناك خدمات انتهى العمل بها يجب التوقف عن تقديمها، وهناك

[1]- أوماحي عائشة، بوادي مصطفى، ترشيد الخدمة العمومية مؤشر للتنمية المحلية في الجزائر، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية – بحوث ودراسات -، المجلد 10-،العدد 01، 2023، صفحة 439، صفحة 440.

خدمات مستجدة يجب إدراجها ضمن المهام التي يقدمها المرفق العام، مما يتطلب من الإدارة العامة التكيف السريع والقيام بالتعديلات الضرورية لمواكبة المتطلبات الجديدة

د – مبدأ الشمولية:

لا ينبغي أن الخدمة العمومية متاحة للبعض وغير متاحة للبعض الأخر، بل يجب أن تكون مكفولة لجميع المواطنين، إلا ن مبدأ الشمولية مبدأ نسبي إذ أن هناك خدمات لا يمكن توفرها إلا في المدن الكبرى كالمستشفيات الجامعية والجامعات، والمديريات التنفيذية والوزارات وغبرها

ه – مبدأ الفعالية:

من خلال توفير الخدمات الضرورية كالصحة والتعليم والكهرباء والغاز والطرق في المناطق النائية يساهم في خلق التوازن الجهوي وتهيئة وتنمية هذه المناطق يجعل من عملية التنمية أكثر فعالية

و – مبدأ التضامن والمجانية النسبية:

تقوم الخدمة العمومية على مبدأ التضامن، وهذا تجسيدا لمبدأ المساواة بين المواطنين، وهي ليست ذات أهداف ربحية فأغلبها مجاني، كالتعليم والصحة والتكوين المهني مثلا، وهناك بعض الخدمات بمقابل نظرا لتكلفتها العالية، كالكهرباء والغاز والماء والأنترنتوغيرها. **(19)**[1]

المطلب السابع: مزايا الخدمة العمومية

- سرعة إنجاز الخدمة العمومية.

- زيادة الإتقان:تمتاز الخدمات المقدمة إلكترونية بالدقة والإتقان.

- تبسيط الإجراءات والقضاء وامتصاص البيروقراطية والتعقيدات الإدارية التي يعاني منها المواطنين.

[1]-حامدي معمر، محبوبي محمد، دور التكوين الإلكتروني للموظف في تحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد 8، العدد 2، جوان 2022، ص 335، ص 336

- تخفيض التكاليف وتحقيق الكفاءة في الأداء والتحول من الأسلوب الورقي إلى أسلوب الإلكتروني.

- تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية.

- القضاء على التزاحم بالمصالح الحكومية حيث يستطيع المواطن أن يحصل على خدماته دون التردد على المصالح الحكومية، وذلك عن طريق الشبكة الإلكترونية. **(20)**[1]

المطلب الثامن: مميزات الخدمة العمومية

- تتميز الخدمات العمومية المقدمة للمواطن بمجموعة من المميزات تميزها عن غيرها من الخدمات وهي على النحو التالي:

- تشترك جل المؤسسات العمومية من ناحية تمركزها في القطاعات القاعدية وكلها قطاعات مهمة لأسباب سياسية واجتماعية واقتصادية.

- كل مؤسسات الخدمات العمومية في وضعية احتكارية للسوق أي أن وجودها في السوق يكون بصفة كاملة.

- كل هذه المؤسسات المقدمة للخدمة العمومية في الغالب مؤسسات ضخمة وكبرى من حيث معدل تشغيلها ورقم أعمالها ومعدل استثماراتها.

- من أولويات أغلب مؤسسات الخدمات العمومية البحث عن تحقيق الربح الاجتماعي بدل الربح الهادي.

- تتميز الخدمات العمومية بنظام خاص فهي تخضع لمجموعة من القواعد الموضوعية لغرض المصلحة العامة. **(21)**[2]

[1]- أوماحي عائشة، بوادي مصطفى، ترشيد الخدمة العمومية مؤشر للتنمية المحلية في الجزائر، نفس المرجع السابق، صفحة 441

[2]- مفتاح حرشاو، الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية وتحديات الإلكتروقراطية، مجلة البحوث السياسية والإدارية، العدد 12، صفحة 232.

خلاصة المبحث:

الخدمة العمومية تمثل نشاطا أساسيا للدولة، يهدف إلى تلبية احتياجات المواطنين وضمان رفاهيتهم. من خلال هذا المبحث تم التوصل إلى أن الخدمة العمومية تقوم على مجموعة من المبادئ الأساسية مثل:الاستمرارية،المساواة، والتكيف مع احتياجات المجتمع، كما أنها تتنوع بين خدمات إدارية، اجتماعية، واقتصادية، مما يجعلها ركيزة أساسية لتحقيق العدالة الاجتماعية والتنمية المستدامة.

في ظل التطورات الحديثة، أصبح تحسين الخدمات العمومية من خلال الرقمنة والتحديث أمر ضروريا لضمان فعاليتها وجودتها.

المبحث الثالث: جودة الخدمة العمومية

تمهيد: في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم، أصبح تحسين جودة الخدمة العمومية هدفا إستراتيجيا تسعى إليه مختلف المؤسسات، خاصة في ظل تزايد توقعات المواطنين وارتفاع مستوى الوعي لديهم حول حقوقهم في الحصول على خدمات فعالة وسريعة. وتعد الرقمنة إحدى أهم الأدوات الحديثة التي تساهم في تحقيق هذا التحول، حيث تساهم في تبسيط الإجراءات تقليل البيروقراطية، وتحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسات العمومية.

يهدف هذا المبحث إلى دراسة العلاقة بين جودة الخدمة العمومية والرقمنة من خلال تسليط الضوء على مفهوم الجودة في هذا السياق، معاييرها ومتطلباتها بالإضافة إلى العوامل التي تساهم في تحقيقها، كما سيتم التطرق إلى دور الرقمنة في تحسين هذه الجودة عبر استعراض أبرز التحديات التي

تواجه عملية التحول الرقمي في المؤسسات العمومية، والآليات المقترحة لتجاوزها وتحقيق تحسين مستدام للخدمة المقدمة للمواطنين.

المطلب الأول: تعريف الجودة

- الجودة من المصطلحات التي ارتبطت بالقطاع الخاص والمنافسة كمفهوم اقتصادي مرتبط بنوعية السلع والخدمات وبخصائص وبسمات تجعل من المنتج والخدمة قادرة على المنافسة وإرضاء الزبائن من خلال خصائص تقنية تجعل منها الأحسن.

- وإذا حاولنا تقديم تعريف للجودة: فهي مجموع الخصائص والسمات التي يجب توافرها في المنتج أو الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظيفته على أكمل وجه ويرضي المستهلك.

- يعرفها الأستاذ جونسن بأنها: " القدرة على تحقيق رغبات المستهلك بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له"[1]

المطلب الثاني: تعريف جودة الخدمات

- هناك عدة تعاريف لها حيث لم يتفق العلماء أو الباحثين في تحديد تعريف موحد ومن بين التعاريف ما يلي:

- عرفها Zeithaml and berry: على أنها عملية تقييم يتم فيها المقارنة من طرف العملاء فيما بين التوقعات ومستوى السلعة المقدمة له. كما عرفها Groneoos: هي قدرة المؤسسة على توفير كل ما يطلبه العملاء من مواصفات في السلعة، أو توفير كل ما يطلبه والزيادة في ذلك ويمكن قياسها وتقييمها من خلال قياس الأداء. (23)[2]

المطلب الثالث: معايير جودة الخدمات العمومية

تهدف معايير الجودة لتقييم دوري لنظام الخدمة العمومية عبر نقاط مرجعية تتيح إبراز الفارق بين الأداء الفعلي والأهداف المسطرة أو متطلبات الجمهور، قد تختلف معايير الجودة باختلاف نوع الخدمة العمومية، فبينما تعتبر كفاءة الموارد البشرية معيار جودة أساسي في الخدمات الصحية، تعتبر السرعة معيارا أساسيا في خدمة إيصال الطرود البريدية، في ما يلي نناقش أكثر المعايير المطالب بها من طرف المواطن الجزائري، والتي تتوافق بدورها مع المعايير المحددة في تقارير " ممارسة أنشطة الأعمال للبنك الدولي، والمتمثلة أساسا في:

الفرع الأول: السرعة في أداء الخدمة العمومية

في مجتمع حيث أن السرعة تعتبر السمة العامة لنشاطه وتطوره، ينتظر المواطنون من الإدارة أن تكون بدورها سريعة وفعالة أكثر من أي مقدم خدمات آخر، نقصد بالسرعة هنا القدرة على إنجاز الخدمة في الوقت الذي يقبله المستفيد منها غير أن السرعة في تقديم الخدمة العمومية تتعارض بشكل مباشر مع المنطق البيروقراطي المولد للبطء والجمود، تكريس نموذج تنظيمي يقوم فقط على القانون

[1]- ضريفي نادية، جودة الخدمة العمومية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، العدد 04، ديسمبر 2016، صفحة 134، صفحة 135.

[2]- بلقروز مصطفى، ساعد محمد، جودة الخدمات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة مؤسسة موبيليس في ولاية تيارت، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 06، العدد 01، أبريل 2023، صفحة 321.

والحرص الشديد على المشروعية من شأنه أن يمنع الإدارة من أن تبدي قدرة على السرعة أو المرونة في التصرف، التركيز على المشروعية يدفع إلى تراكم الإجراءات وتدابير الرقابة ما يؤدي حتما إلى إطالة مسار إتخاذ القرار وتأخير تقديم الخدمة، إدارة أسرع لا يمكن أن تكون إدارة من نوع جديد تنتقل إلى نموذج تنظيمي أكثر إنفتاحا وأكثر مرونة، غير أنه إلى جانب الإصلاحات الهيكلية يمكن أن تلعب تكنولوجيات الإتصال والمعلوماتية دورا فعالا في تسريع إنجاز المهام الإدارية وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها من خلال توفير قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة .

الفرع الثاني: سهولة الإستفادة من الخدمة العمومية

طالما تعتبر سهولة الإستفادة مصدرا لرضا الجمهور من مواطنين ومتعاملين إقتصاديين فيمكن إعتبارها معيارا لجودة الخدمات العمومية المقدمة، هذا المعيار يقتضي أن لا يمر المرتفقين بتعقيدات كبيرة للإستفادة من الخدمات، كإستلزام الحصول على تصريحات مسبقة أو تقديم ملفات كثيرة.

بالإضافة إلى ذلك أن تكون الخدمة العمومية متاحة للجميع على قدم المساواة.

الفرع الثالث: شفافية الخدمة العمومي

وتعني وضوح إجراءات تقديم الخدمة العمومية سواء من ناحية الإفصاح عن المعلومات، تبسيطها أو نشرها لتكون في متناول جميع المواطنين.

فمبدأ الشفافية الإدارية يهدف إلى إزالة الغموض الذي يحيط بالإدارة من خلال تمكين المتعامل معها من فهم المنطق الذي يحكم التسيير الإداري.

من جانب آخر، ترتبط الشفافية بجودة الخدمة العمومية من خلال محاربة ظاهرتي الفساد والتعسف الإداريين، فتمكين المواطن من الإطلاع على القوانين والوثائق الإدارية يسمح له بمعرفة حقوقه وواجباته ومن كشف نقاط الظل التي قد تستغل في عدم التوجيه السليم للخدمة العمومية لأجل الحصول على منافع ذاتية غير مشروعة لبعض الأعوان العمومين.[1]

المطلب الرابع: متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية

[1]- بلخير محمد آيت عودية، جودة الخدمة العمومية في الجزائر بن: علم الإدارة العامة والقانون الإداري، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، المجلد 05، العدد 01، 2019، صفحة 77، صفحة 78، صفحة 79.

إن الوصول إلى الجودة في الخدمة العمومية المقدمة لجمهور المواطنين في المجتمع تستوجب من الإدارة العمومية مراعاة الجوانب المهمة الآتية:

- مراعاة توقعات الجماهير نحو الخدمة العمومية والعمل على تقديم الخدمة التي تقابل هذه التوقعات وفقا لما هو متاح.

- البحث الدائم والمستمر في الخدمة العمومية لقياس مستوى جودتها ورصد التغيير في توقعات المواطنين وتدارك النقائص.

- العمل على تطبيق معايير موضوعية وإعادة بنائها، في عملية الجودة مثل: المعايير القانونية والمهنية، مع الأخذ بعين الاعتبار المعيار المقبول من قبل المستفيدين من الخدمة.

- وضع مخطط تنظيمي يعني بالهيئات العمومية، يسعى لتحقيق الجودة ونشر الوعي بين جميع العاملين بمفهوم وأهمية الجودة في الخدمة العمومية.

- الحرص على التطوير الدائم للعاملين المسؤولين عن إنتاج وتقديم الخدمة للمواطنين، من خلال التدريب والتحفيز ونظم الإشراف والترقيات ومع توفير الظروف المادية المناسبة لهم.

- توفير نظم المعلومات على مستوى الوزارات والأجهزة التابعة لها.

- إحكام الرقابة على الفساد والإنحراف المتفشي في منظمات الخدمة والذي بتصدره الرشوة والمحسوبية والوساطة.[1]

المطلب الخامس: صعوبات تحقيق الجودة في الخدمة العمومية

- تضخم الجهاز الإداري نتيجة التوسع الغير مدروس في عمليات التوظيف وسعي السلطات لإدماج إعداد هائلة من الموظفين في الإدارات العامة دون مراعاة لتأثير ذلك على جودة الخدمات العمومية.

- تفشي ظاهرة الفساد الإداري وما يرافقها من رشوة ووساطة ومحسوبية وتمييز بين المواطنين في تقديم الخدمة العمومية، مما أدى فقدان ثقة المواطن في الموظف العمومي.

[1]- أحلام لعور، إسماعيل بوقنور، جودة الخدمة العمومية في الجزائر من خلال تفعيل دور المؤسسات الناشئة، مجلة الناقد للدراسات السياسية، المجلد 08، العدد 01، 2024، صفحة 463.

- طغيان النمط التقليدي في التسيير المتمثل في الإلتزام الحرفي باللوائح والقوانين مع عدم قدرة الموظف العمومي على الإجتهاد والسعي لإيجاد الحلول للمشاكل اليومية التي تصادفه أثناء أداءه لمهامه.

- عدم الإحساس بأهمية الوقت، لدى الإدارات العامة بسبب الروتين الذي يعاني منه الموظفين العموميين وغياب التجديد في الوظائف والمهام.

- مقاومة التغيير، وإصدار كثير من الموظفين العمومين على نفس الممارسات البالية منذ عشرات السنين، نظرا لعدم قدرتهم على التكيف مع المتغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية.

- نقص التأطير وإهمال الإدارات العامة للتكوين المتخصص للموظفين.

- عدم القدرة على تحقيق الرقابة الفعالة، وضعف نظام المراقبة والتقييم بغرض التحقيق من وصول الخدمات للمواطنين وفقا للوائح والقوانين.**(26)**[1]

المطلب السادس: أثر تطبيق الرقمنة على جودة الخدمة العمومية

- يمكن القول إن هذا الأثر يتجلى في تحقيق العناصر التالية:

أ- مردودية الخدمة العمومية:

حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطن وانعكاساتها على واقع الجهاز الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة وذلك من خلال ما يلي:

ب- البوابة الإلكترونية:

هي عبارة عن مدخل موحد لمجموعة كبيرة من الخدمات الإلكترونية أو للتطبيقات التي تشترك في نطاق قطاعي محدد، أو المصادفة لخدمة الجمهور من طبيعة متشابهة، وهي أيضا الحل الذي يسمح بتجميع

[1]- حامدي معمر، محبوبي محمد، دور التكوين الإلكتروني للموظف في تحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، المجلد 08، العدد 02، جوان 2022، صفحة 338.

المحتوى من مصادر مختلفة، وينطوي على التواصل الفعال بين الجهات المسؤولة عن توفير وتحديث البيانات والمعلومات على أساس إقليمي واسع يستند على منطق المشاركة والتواصل، حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري، فألة صماء ليس لديها أي أساس كي تقوم بالسرقة أو إختلاس الحاسبات، كما يوجد للحاسب مصلحة شخصية . (27)[1]

المطلب السابع: تحديات الرقمنة وآليات تحسين الخدمة العمومية

تواجه الجماعات المحلية عدة تحديات في سبيل إعتماد الرقمنة، سواء تعلق بالإمكانيات المادية والبشرية في مقابل ذلك هناك علاقة متينة بين طبيعة النظام السياسي ودعم الجانب الرقمي في المؤسسات العمومية لتحسين الخدمة العمومية.

المطلب الأول: علاقة النظام السياسي بإمكانيات إعتماد الرقمنة

توجد علاقة وثيقة بين الإدارة المحلية والنظام السياسي بحيث ترتبط الأهداف السياسية في الإدارة المحلية بمبدأ تشكيل الجماعات الإقليمية بالإنتخاب وهذا المبدأ يحقق أهداف منها:

أولا: الديمقراطية

[1]- عامر إيمان، شويرفات عبد القادر، أثر إستخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية – دراسة حالة بلدية البيض الجزائر -، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2024، صفحة 438.

تعتبر الديمقراطية الهدف الرئيسي الذي تسعى إلى تحقيقه الإدارة المحلية وتتمثل هذه الديمقراطية من خلال المجالس المحلية المنتخبة بواسطة المجتمع المحلي المنتخبة بواسطة المجتمع المحلي، لتتولى الحكم والإدارة في هذه المجتمعات، وكثيرا ما يقال إن اللامركزية الإقليمية هي المدرسة النموذجية للديمقراطية، وأن ديمقراطية الجماعات المحلية تعتبر جزءا لا يتجزأ وقاعدة لنظام الحكم الديمقراطي بالدولة كلها، وتفعيل الرقمنة يمكن من إشراك المواطنين في إدارة وحداتهم الإقليمية ليساهموا في العمل السياسي.

ثانيا: الإدارة المحلية تقوي النظام السياسي والإقتصادي والإجتماعي

الرقمنة وذلك عن طريق التوزيع السريع وبطرق رقمية للإختصاصات بدلا من تركيزها في العاصمة، مما يظهر أثره في مواجهة الأزمات والمصاعب التي قد تتعرض لها الدولة.

ثالثا:

تدعم رقمنة الإدارة المحلية الوحدة الوطنية والتكامل القومي، من خلال تأكيد الوحدة الوطنية، بحيث يعد التقسيم الإداري وسيلة لإضعاف مراكز القوة التي تكون قائمة، كما تسعى الهيئات اللامركزية لاستخدام الموارد المتاحة وتحسين الخدمات العمومية للمواطنين بأيسر الطرق ويتحقق ذلك من خلال كفاءة الإدارة. (28)[1]

[1]- صادقي فوزية، بولحية سليم، الرقمنة ورهانات تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية في الجزائر بين الآفاق الإستراتيجية الواعدة للتعامل الرقمي وأولوية تجاوز العراقيل (مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية بسكرة نموذجا)، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 22، ال عدد02، 2022، صفحة 858، صفحة 859.

خلاصة المبحث:

تعتبر جودة الخدمة العمومية عنصرا أساسيا في تحسين أداء المؤسسات العمومية، حيث تساهم في تلبية حاجات المواطنين وتعزيز رضاهم، وتشمل جودة الخدمة عدة أبعاد، منها السرعة،الدقة، الشفافية، والقدرة على الإستجابة لمتطلبات الجمهور، كما أن تحسين جودة الخدمة يتطلب تبني إستراتيجيات فعالة تعتمد على الرقمنة والتحديث المستمر، مما يساهم في تحقيق كفاءة أكبر وفعالية في تقديم الخدمات.


الفصل التطبيقي

يُعد الجانب الميداني من أهم الجوانب في البحوث التطبيقية، خاصة في مجال علوم الإعلام والاتصال، نظرًا لارتباطه المباشر بالواقع العملي للمؤسسة محل الدراسة. وفي هذا الإطار، قمنا بجمع المعطيات من مؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة من خلال استبيانات موجهة إلى عينة من موظفي المؤسسة، إضافة إلى ملاحظات مباشرة حول آليات العمل الرقمي المعتمدة.

سمحت لنا هذه المعطيات بتكوين نظرة واقعية حول كيفية تطبيق الرقمنة في تقديم الخدمات، والصعوبات التي تواجهها المؤسسة في هذا المسار، إضافة إلى تقييم مدى فعالية الأدوات الرقمية المستخدمة. وقد قمنا بتبويب وتحليل البيانات وفق منهج علمي دقيق، مستندين إلى ما تمت مناقشته في الجانب النظري من الدراسة.

يهدف هذا الفصل إلى عرض النتائج الميدانية وتحليلها بغرض التحقق من مدى صحة الفرضيات المطروحة، وربطها بالإطار النظري قصد الوصول إلى خلاصات دقيقة حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات وتسهيل العمليات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.

تفريغ وتحليل البيانات العامة للمبحوثين

السؤال الأول: النوع

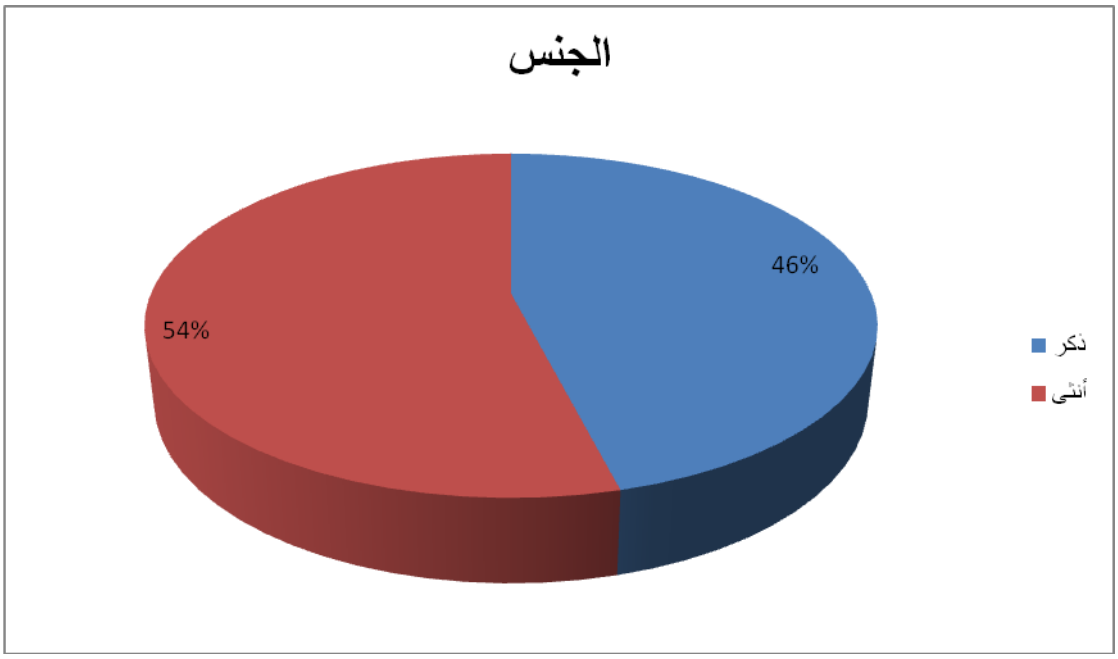
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	23	%46
أنثى	27	%54

التحليل:

تشير البيانات إلى أن العينة تضم توزيعًا متوازنًا تقريبًا بين الذكور والإناث، مع تفوق طفيف للعنصر النسوي بنسبة 54%، هذا التوازن في التمثيل بين الجنسين يُعد ميزة مهمة تعزز من مصداقية النتائج التي تم التوصل إليها، حيث يتيح ذلك جمع آراء وتجارب متنوعة تعكس واقع اتصالات الجزائر- وكالة تبسة - بشكل أكثر شمولية.

وجود هذا التنوع في الجنس يفتح المجال لتحليل أعمق حول كيفية تأثير الرقمنة على كل من الرجال والنساء داخل المؤسسة، مما يمكن من تحديد الفروقات أو الاحتياجات الخاصة بكل فئة، فربما تكون هناك اختلافات في كيفية تفاعل كل جنس مع التكنولوجيا، أو في التحديات التي تواجههم، أو حتى في فرص الاستفادة من أدوات الرقمنة، وهو ما يساعد على صياغة سياسات تدريبية ودعم موجهة تلبي تلك الاحتياجات بفعالية.

علاوة على ذلك يمثل هذا التوازن مؤشرًا على وجود بيئة عمل تسعى إلى العدالة والمساواة بين الجنسين، وهي من العوامل التي تساهم في تعزيز روح التعاون والانسجام داخل المؤسسة محل دراستنا.



السؤال الثاني: الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	01	%02
من 30 إلى 40 سنة	23	%46
من 41 إلى 50 سنة	22	%44
أكثر من 50 سنة	04	%08

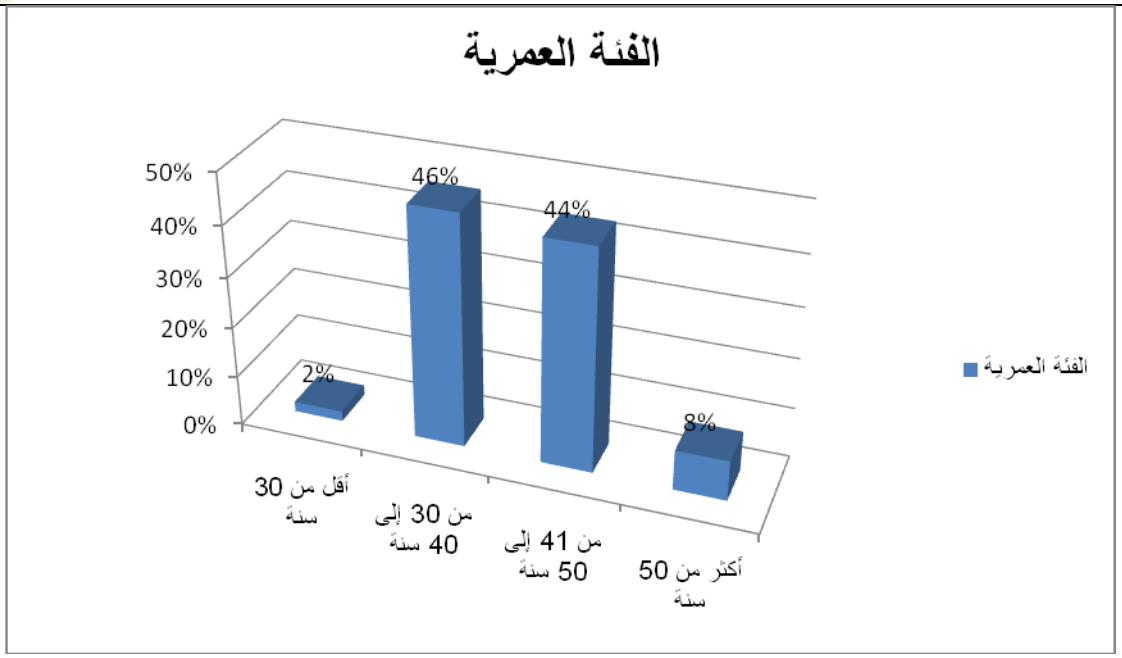
التحليل:

تُظهر النتائج أن أغلب الموظفين (90%) تتراوح أعمارهم بين 30 و50 سنة، وهي فئة عمرية يُنظر إليها عادةً على أنها تمثل نضجًا وظيفيًا يجمع بين الخبرة العملية المكتسبة من سنوات العمل السابقة، والقدرة على التكيّف النسبي مع التغيرات الحديثة، بما فيها التحولات الرقمية، هذا التركيب العمري يعكس من جهة استقرارًا في القوى العاملة، ويُعتبر مؤشراً إيجابياً إذا ما استُثمرت خبرات هؤلاء الموظفين في نقل المعارف ودعم عمليات التحول الرقمي.

لكن في المقابل، يُلاحظ ضعف تمثيل الفئة الشابة (من 20 إلى 30 سنة) بنسبة لا تتجاوز 2%، وهي فئة تُعدّ من الناحية النظرية أكثر قابلية لتبني التقنيات الحديثة، وأكثر استعدادًا لتعلم مهارات رقمية جديدة بسرعة، هذا الضعف قد يعكس مجموعة من الإشكاليات:

1. **بطء في تجديد الموارد البشرية**، وهو ما قد يؤدي على المدى البعيد إلى فجوة رقمية بين تطلعات المؤسسة للتحديث الرقمي وبين قدرات موظفيها على التكيّف المستقبلي مع تكنولوجيا تتسارع بوتيرة مستمرة.
2. **سياسة توظيف تميل إلى الاعتماد على الأقدمية** أو "الثقة بالخبرة"، ما قد يُفسّر توجه المؤسسة نحو استغلال الكفاءات الموجودة بدلًا من المجازفة بتوظيف عناصر جديدة ربما تحتاج إلى تدريب وتأطير، ورغم أن ذلك قد يكون مبرَّرًا من زاوية التسيير، إلا أنه قد يحدّ من ديناميكية التغيير والتجديد.
3. **إشكاليات في جاذبية المؤسسة للشباب**، ما يطرح تساؤلات حول مدى قدرة المؤسسة على استقطاب كفاءات شابة، وهو ما قد يعود إلى عوامل مثل غياب الحوافز، أو ضعف التكوين المستمر، أو محدودية مسارات التطور المهني.

من هذا المنطلق تبرز الحاجة إلى مراجعة إستراتيجية الموارد البشرية في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - والعمل على تحقيق توازن بين الخبرة المكتسبة والحيوية الشبابية، عبر سياسات توظيف أكثر انفتاحًا، وبرامج إدماج مدروسة تهدف إلى تمكين الشباب من المساهمة الفعالة في مشاريع الرقمنة، دون إغفال أهمية الاستفادة من خبرات الموظفين الحاليين.



السؤال الثالث: المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	09	%18
جامعي	31	%62
دراسات عليا	09	%18
أخرى	01	%02

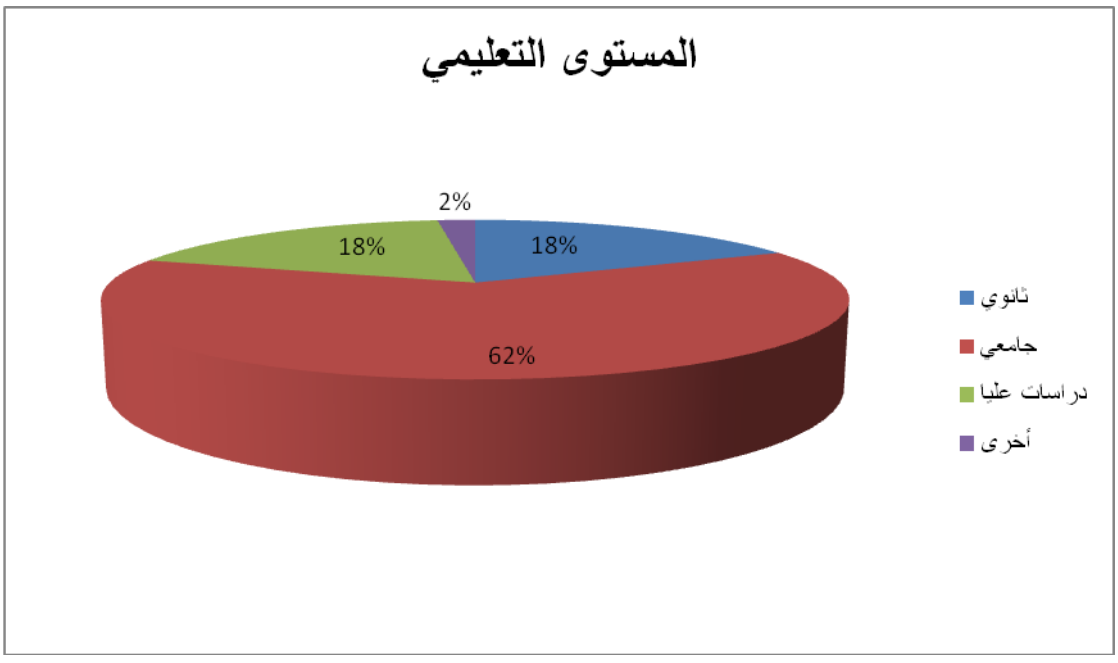
التحليل:

تُظهر النتائج أن 80% من الموظفين يحملون شهادات جامعية أو دراسات عليا، وهو مؤشر إيجابي يدلّ على توجّه المؤسسة نحو توظيف موارد بشرية ذات كفاءة أكاديمية، قادرة نظريًا على التعامل مع متطلبات العصر الرقمي، فالمستوى التعليمي المرتفع غالبًا ما يرتبط بعدة عوامل تدعم الرقمنة نذكر منها القدرة على التعلّم الذاتي والتكوين المستمر، الاستعداد لتقبّل التغيير التكنولوجي، التحكم في أدوات التحليل والتفكير النقدي، وفهم أسرع للأنظمة الرقمية والتقنيات الحديثة.

هذا يُشكّل بيئة عمل خصبة لتبني مشاريع التحول الرقمي في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - ويزيد من فرص نجاحها، خاصة إذا توافر التكوين المستمر الذي يُعيد تأهيل المعارف الأكاديمية لتتلاءم مع التطبيقات التقنية الفعلية.

هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن انخفاض نسبة الموظفين ذوي المؤهلات التعليمية المحدودة (ثانوي وأقل)، قد يُشير إلى تحول في سياسة التوظيف داخل المؤسسة محل الدراسة، باتجاه التركيز على الكفاءات الجامعية، ما يُعدّ استثمارًا في العنصر البشري المؤهل، لكن ذلك لا يخلو من التحديات، لعل أبرزها احتمال تهميش الخبرات المهنية غير الأكاديمية، والتي قد تكون قيّمة في بعض المجالات التطبيقية، وكذلك الحاجة إلى تكييف البرامج التدريبية بما يخدم كلا الفئتين، الجامعية وغير الجامعية، لضمان شمولية التحول الرقمي وعدم خلق فجوات معرفية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة محل دراستنا هذه.

إجمالًا تعكس هذه النتائج توجّهًا مؤسساتيًا واعيًا بأهمية المورد البشري المؤهل في إنجاح مشاريع الرقمنة، مع ضرورة تعزيز ذلك من خلال سياسات تأطير وتكوين مستمرة تضمن الانتقال السلس نحو الإدارة الرقمية الحديثة.



السؤال الرابع: المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
رئيس مصلحة	31	%62
مكلف بالدراسات	01	%02
تقني سامي	05	%10
عون إداري	10	%20
أخرى	03	%06

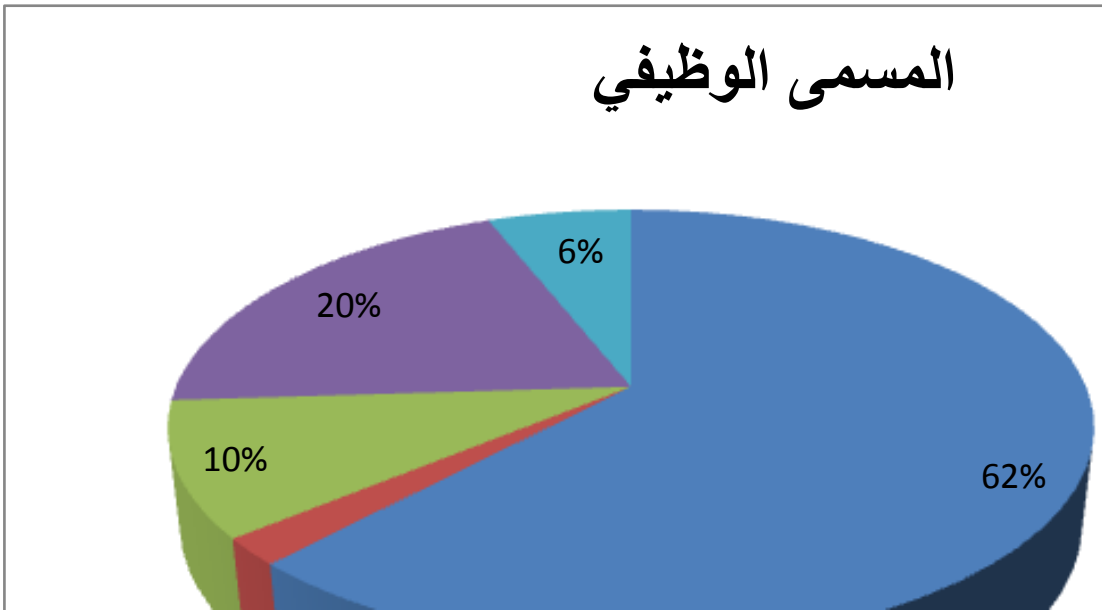
التحليل:

يتبين أن أكثر من نصف أفراد العينة يشغلون مناصب إشرافية (رؤساء مصالح)، وهو ما يمنح نتائج الاستبيان قيمة نوعية معتبرة من الناحية الإدارية، فهذه الفئة غالبًا ما تكون في موقع اتخاذ القرار أو الإشراف المباشر على تنفيذ السياسات، بما في ذلك تلك المرتبطة بالتحول الرقمي، ومن ثم فإن آراؤهم تعكس واقعًا ملموسًا قائمًا على المعايشة اليومية للعمل، والإلمام بتفاصيله التنظيمية والتقنية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة.

هذا المعطى يسمح بفهم دقيق للتحديات الفعلية التي تواجه الرقمنة، ليس فقط من وجهة نظر المستخدم العادي، بل من وجهة نظر صناع القرار على مستوى الأقسام والمصالح، مما يثري التحليل ويُضفي عليه بعدًا استراتيجيًا، في المقابل فإن حضور فئة الأعوان والتقنيين يضفي نوعًا من التوازن في التمثيل، ويُمكّن من دراسة مدى تقبّل التغيير الرقمي على المستوى التنفيذي في المؤسسة قيد الدراسة، فهؤلاء يُمثلون واجهة التطبيق العملي لتقنيات الرقمنة، وتعكس آراؤهم مدى فاعلية السياسات الرقمية على أرض الواقع، والصعوبات الميدانية التي قد لا تكون مرئية للإدارة العليا للمؤسسة.

هذا التنوع في المناصب يُعزّز مصداقية نتائج الدراسة، ويسمح بتحليل متعدد المستويات ويفتح المجال لمقارنة الفجوة أو التوافق في التصورات بين الإدارة العليا والقاعدة التنفيذية المحلية لمؤسسة اتصالات الجزائر.

ومن ثم يمكن القول أن العينة المدروسة بما تحمله من تمثيل إداري وتنفيذي متوازن، تُعد مناسبة لفهم شامل لتأثير الرقمنة، ليس فقط كتحول تقني، بل أيضًا كعملية إدارية وتنظيمية تمس مختلف مستويات الهيكل الوظيفي.



السؤال الخامس: الخبرة المهنية

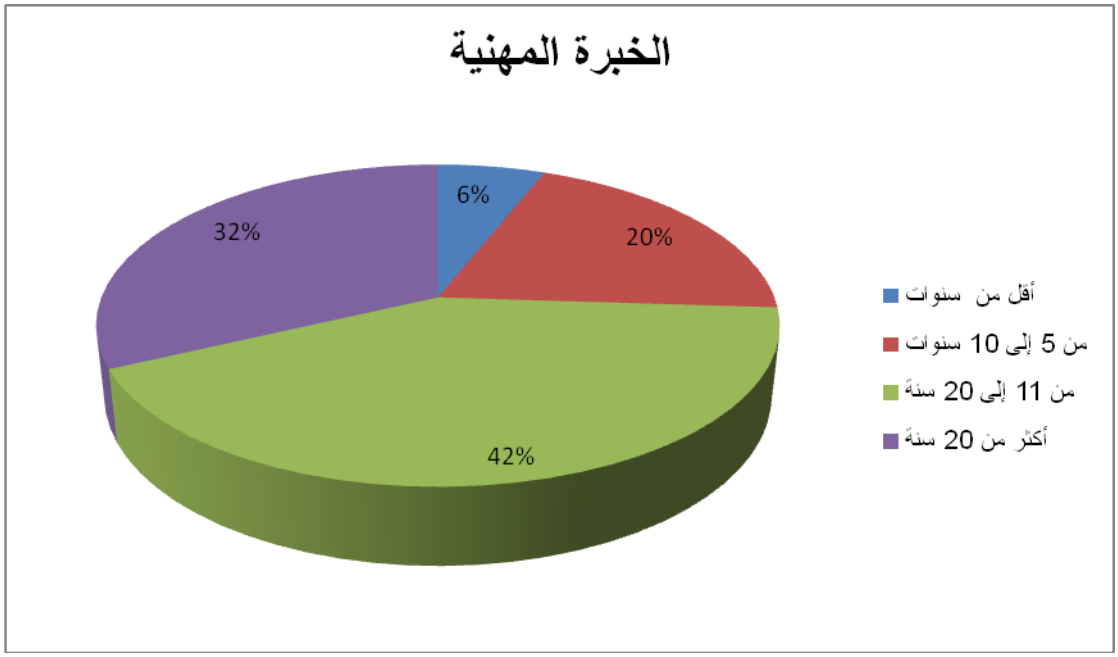
الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	03	%06
من 5 إلى 10 سنوات	10	%20
من 11 إلى 20 سنة	21	%42
أكثر من 20 سنة	16	%32

التحليل:

يتضح من النتائج أن 74% من أفراد العينة يمتلكون خبرة مهنية تتجاوز 10 سنوات في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة - وهو مؤشر مهم من حيث تراكم المعرفة المؤسسية، والقدرة على المقارنة الموضوعية بين نمط العمل التقليدي والنمط الرقمي الحديث، فهذه الفئة عاصرت التغيرات التدريجية في أنماط وأساليب تقديم الخدمة، وبالتالي يمكن اعتبار آراءهم مرجعية واقعية تستند إلى تجربة طويلة،

وليست فقط إلى تصورات نظرية، ومع ذلك لا يخلو تمثيل هذه الفئة في المؤسسة محل الدراسة من بعض الإشكاليات المحتملة، فطول مدة الخدمة قد يرتبط أحيانًا بنوع من **المقاومة للتغيير**، إما نتيجة الاعتياد على نمط العمل التقليدي، أو بسبب مخاوف تتعلق بفقدان السيطرة أو صعوبة التكيف مع أدوات رقمية جديدة.

لذلك فإن **تحليل مواقف هذه الفئة يجب أن يأخذ في الاعتبار هذا التوازن بين القيمة الخبراتية العالية وبين احتمال وجود تحفظات أو تحديات نفسية ومعرفية تجاه إدراج الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر- تبسة.**



السؤال السادس: ما هي الأدوات والتقنيات الرقمية المستخدمة في تحسين جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

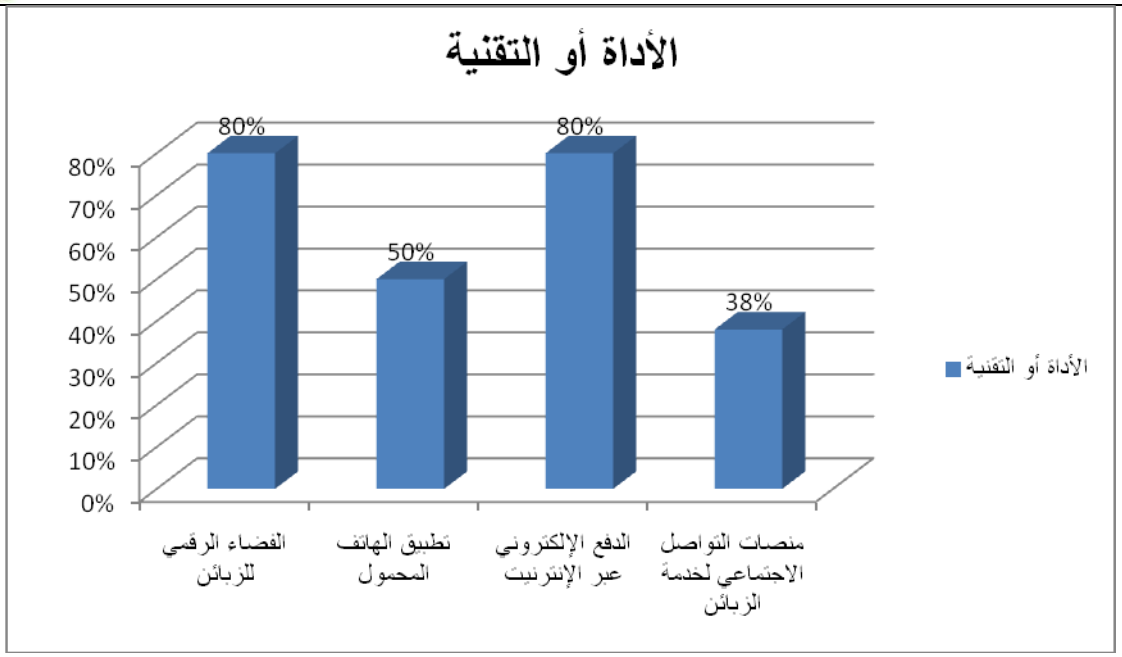
الأداة أو التقنية	التكرار	النسبة المئوية
الفضاء الرقمي للزبائن	40	%80
تطبيق الهاتف المحمول	25	%50
الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت	40	%80
منصات التواصل الاجتماعي لخدمة الزبائن	19	%38

التحليل والتفسير:

تُظهر النتائج اعتماد المؤسسة على أدوات رقمية متعددة لتحسين جودة الخدمات، ويتصدر كل من **الفضاء الرقمي للزبائن** و**الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت** بنسبة 80%، مما يعكس توجّهًا واضحًا نحو تمكين الزبائن من الاستفادة من الخدمات بشكل مباشر عن بعد، دون الحاجة للتنقل وبأقل جهد إداري.

كما أن استخدام **تطبيق الهاتف المحمول** من طرف نصف المشاركين (50%) يوضح أن المؤسسة بدأت في مواكبة التوجه العالمي نحو الرقمنة المحمولة، لكنه لا يزال بحاجة إلى تعميم أوسع، أما الاعتماد على **منصات التواصل الاجتماعي** فقد جاء بنسبة أقل نسبيًا (38%)، وهو ما يمكن أن يدل على وجود نوع من التحفظ أو نقص في استغلال هذه المنصات كقنوات تواصل فعّالة ومباشرة مع الزبائن.

يتبيّن من هذه الأرقام أن مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة قد قطعت أشواطًا معتبرة في مسار الرقمنة، لكنها بحاجة إلى **تنويع وسائل التفاعل الرقمي وتكاملها**، خاصة في ما يتعلق بمنصات التواصل، لضمان تغطية كاملة لمختلف شرائح الزبائن.



السؤال السابع: ما هو سبب استخدام المؤسسة للوسائل والتقنيات الحديثة في تقديم خدماتها؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
السرعة في الإنجاز	42	%84
نقص كفاءة الوسائل التقليدية	04	%08
سهولة تقديم الخدمات للعملاء	29	%58

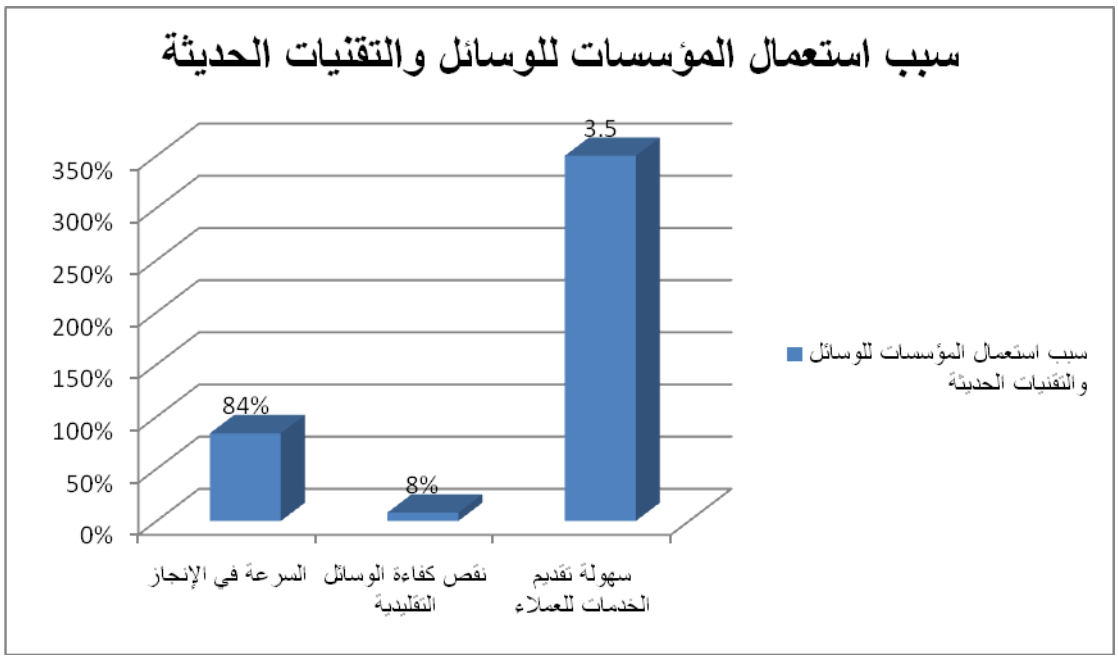
التحليل والتفسير:

أظهرت نتائج الاستبيان أن **السرعة في إنجاز المهام** تمثل الدافع الأول لاعتماد الوسائل الرقمية بنسبة بلغت 84% في مؤسسة اتصالات بالجزائر - تبسة، هذا المعطى يعبّر عن إدراك واضح من طرف المؤسسة لأهمية الرقمنة كوسيلة **لتحسين الكفاءة التشغيلية**، والرفع من إنتاجية العمل، وتقليص الزمن الإداري المرتبط بالإجراءات الورقية، فالتحول نحو الرقمنة لم يُقدَّم هنا كتحسين شكلي بل كخيار وظيفي له أثر مباشر على الأداء المؤسسي.

إلى جانب ذلك برزت **سهولة تقديم الخدمات** بنسبة 58%، ما ينسجم مع الفلسفة الجوهرية للرقمنة، التي تقوم على **تبسيط الإجراءات، وتسهيل الوصول إلى الخدمة، وتقليل التعقيد الإداري**، خاصة في المؤسسات الخدماتية التي يكون فيها رضا المواطن مرتبطًا بسرعة ونوعية الخدمة مثل ما هو الحال عليه بالمؤسسة قيد الدراسة، هذا يشير إلى وعي داخلي بأن الرقمنة لا تستهدف فقط تحسين الأداء الداخلي، بل أيضًا **تحسين تجربة المستفيد الخارجي**.

أما ما يُلفت الانتباه فهو النسبة الضئيلة (08%) التي اعتبرت أن **ضعف الوسائل التقليدية** هو سبب التوجه نحو الرقمنة، وهذا المعطى يُعدّ دلالة إيجابية، إذ يشير إلى أن التحول الرقمي في المؤسسة لم يكن مجرد "رد فعل" على فشل أو قصور، بل كان **خيارًا استباقيًا وإستراتيجيًا** يهدف إلى التطوير والتحديث، وهذا يُظهر نوعًا من **النضج التنظيمي** والعقلية التحديثية في التسيير بالمؤسسة محل الدراسة.

هذه النتائج تدعم فرضية أن مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة تسير وفق **رؤية مستقبلية** تهدف إلى التكيّف مع متطلبات العصر الرقمي، بعيدًا عن منطق "رد الفعل"، ما يضعها في موقع تنافسي أقوى ويعزز قابليتها للتطور المستمر.



السؤال الثامن: هل تعمل المؤسسة على توفير تقنيات حديثة في تقديم خدماتها؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	49	%98
لا	01	%02

التحليل والتفسير:

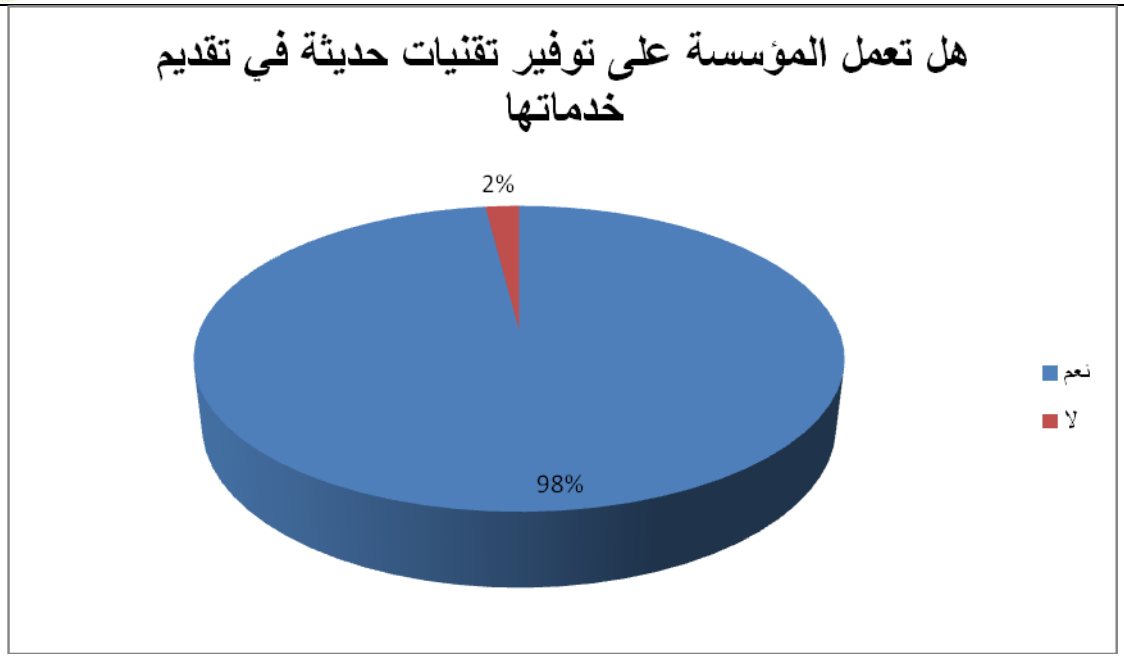
تكشف النتائج عن **إجماع شبه تام بين الموظفين** على أن مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة تسعى فعليًا إلى توفير تقنيات حديثة، وهي نتيجة بالغة الأهمية، لأنها تعكس عدة أبعاد إستراتيجية وتنظيمية نوجزها في ما يلي:

- **وضوح الرؤية الرقمية للإدارة**: يشير هذا التوافق الواسع إلى وجود خطة رقمية واضحة ومعلنة، نجحت الإدارة في إيصالها لموظفيها، سواء عبر التكوين أو اللقاءات الداخلية، أو من خلال التطبيقات العملية في سير العمل اليومي، وهذا يعكس نوعًا من **الشفافية والتواصل التنظيمي الفعّال**، وهما عنصران جوهريان في إنجاح أي تحول رقمي في أي مؤسسة خدماتية كالمؤسسة محل دراستنا هذه.

- **تعزيز مصداقية باقي نتائج الاستبيان**: بما أن معظم الموظفين يعترفون بتوفّر التقنيات، فإن النتائج التي أظهرت استخدامًا فعليًا وواسعًا لهذه الأدوات تكتسب مصداقية إضافية، مما يمنح قوة تفسيرية أكبر للدراسة.

وهنا تبرز أهمية **العدالة الرقمية الداخلية**، أي ضرورة ضمان وصول التحول الرقمي إلى كافة الفروع والمصالح، دون تمييز أو تأخير، وذلك من خلال تعميم البنية التحتية الرقمية، وتوفير الدعم الفني والتدريب المتواصل، والاستماع للملاحظات الميدانية لتفادي الشعور بالإقصاء أو التهميش الرقمي.

إجمالًا، فإن هذا الإجماع شبه التام يُعدّ من أبرز مؤشرات نجاح المشروع الرقمي داخل المؤسسة، لكنه يفتح الباب أيضًا للتفكير في **كيفية الحفاظ على هذا الزخم وتوسيعه** ليشمل جميع الموظفين دون استثناء.



السؤال التاسع: هل تساهم الأدوات الرقمية في تقليل أخطاء المعالجة اليدوية؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تقلل من إدخال البيانات الخاطئة	29	%58
تسرّع التحقق من المعلومات	32	%64
تمنع تكرار الفواتير أو نسيانها	18	%36

التحليل والتفسير:

يتفق أغلب الموظفين على أن **الأدوات الرقمية تسهم بوضوح في تحسين دقة الأداء وتقليل الأخطاء البشرية**، خصوصًا في ما يتعلق بـ: **التحقق من المعلومات (64%)**، و**إدخال البيانات (58%)**

وهذان الجانبان يمثلان نقاط تماس حساسة في أي عملية إدارية، حيث تتسبب الأخطاء فيهما في تداعيات مباشرة، مثل فقدان المعلومة، تكرار العمل، أو حتى اتخاذ قرارات غير دقيقة.

تُعزز هذه النتائج من مصداقية الرقمنة **كأداة رقابية ووقائية**، لأنها:

- تعتمد على خوارزميات محددة تقلّل التباين الشخصي

- تسمح بتتبع الخطأ، وتحديد مصدره، وتفادي تكراره

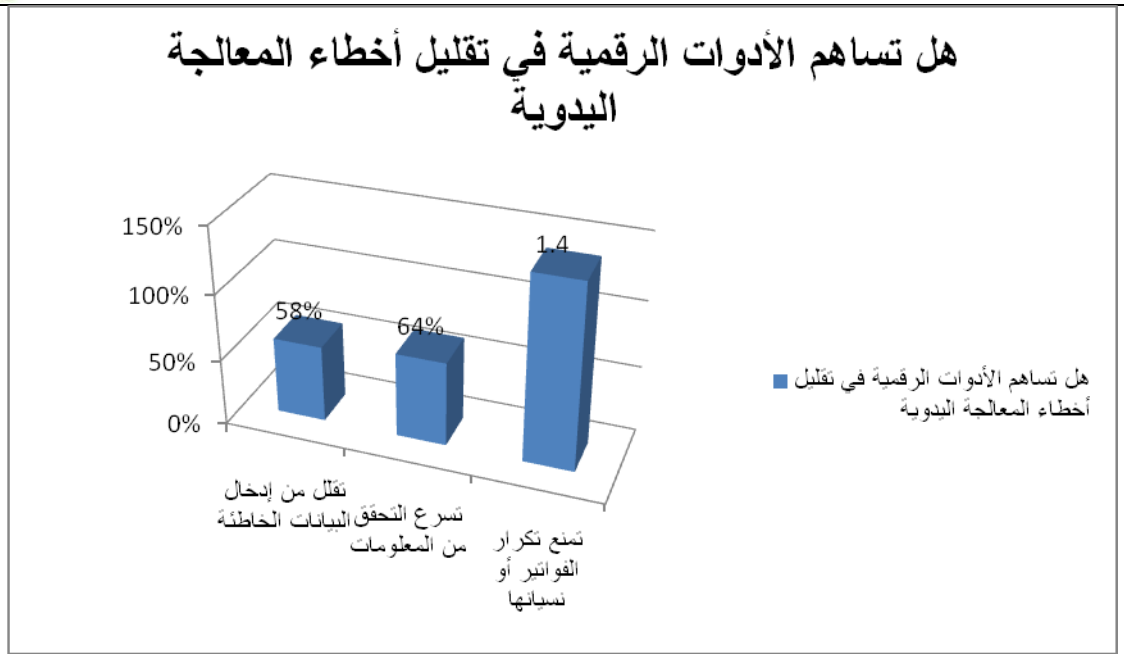
- تمنح إمكانيات تدقيق أسرع وأكثر شفافية.

هذا التحوّل من المعالجة اليدوية نحو المعالجة الرقمية يشير إلى انتقال المؤسسة من **بيئة تعتمد على "الخبرة الفردية" إلى نظام يقوم على "الدقة النظامية"**، ما يساهم في تقليل التكاليف المرتبطة بالأخطاء، ويزيد من جودة الخدمة ورضا المستفيد.

أما بالنسبة لبند **تكرار الفواتير أو نسيانها (36%)**، والذي لم يحظَ بنفس درجة الأهمية، فيمكن تفسيره من وجهتين:

1. قد يكون بالفعل خطأ نادر الحدوث في النظام التقليدي، بفضل إجراءات تدقيق فعالة سابقًا، ما يجعل الرقمنة هنا مجرد استمرار لتحسين قائم.
2. أو أن بعض الموظفين لا يتعاملون مباشرة مع هذا الجانب، مما يجعله خارج نطاق تقييمهم العملي.

في كلتا الحالتين، فإن **النتائج تؤكد تحسنًا عامًا في الجودة التشغيلية**، مما يدل على أن الرقمنة لا تقتصر فقط على تسريع الإجراءات، بل تساهم في **رفع موثوقية البيانات وجودة النتائج**، وهي أبعاد أساسية لأي إدارة حديثة.



السؤال العاشر: هل تساهم الوسائل والتقنيات الحديثة في تقديم خدمات المؤسسة بشكل أفضل؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
تسرّع عملية تقديم الخدمة للزبون	41	%82
توفرخدمات عن بعد دون الحاجة للتنقل	37	%74
تقلل من وقت الانتظارفي الوكالات	26	%52
تحسن دقة المعلومات والمعالجة	18	%36

التحليل والتفسير:

تُظهر النتائج أن الرقمنة **حققت مكاسب ملموسة في مجال تحسين جودة الخدمة**، خاصة من زاويتين محوريتين:

1. **تسريع تقديم الخدمات (82%)**
2. **إتاحة الخدمة عن بُعد (74%)**

هاتان النسبتان تعكسان تحولاً جوهريًا في **تجربة الزبون** في اتصالات الجزائر - تبسة، حيث يتم اختصار الوقت والجهد وتحقيق الاستفادة دون الحاجة إلى الحضور الفعلي، وهو ما ينسجم مع المعايير الحديثة للخدمة العمومية في العصر الرقمي، التي تقوم على: **السرعة، المرونة، وسهولة الوصول**.

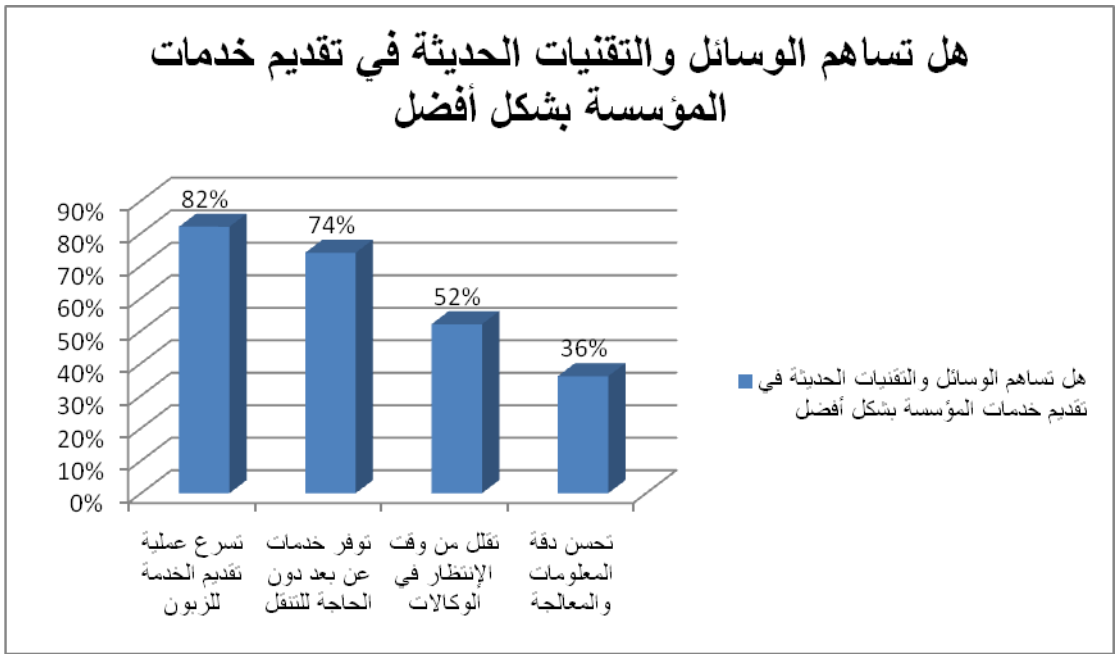
كما أن **تقليص وقت الانتظار (52%)** يُعدّ مؤشرًا مهمًا على **تحسّن ديناميكية الاستقبال والمعالجة داخل المؤسسة** محل الدراسة، وهو هدف أساسي لأي مشروع رقمي، خصوصًا في المؤسسات ذات الطابع الخدماتي، حيث يرتبط رضا الزبون بشكل مباشر بسرعة تلقيه للخدمة.

ومع ذلك، فإن النسبة الأضعف المتعلقة **بتحسن الدقة (36%)** تفتح الباب أمام تساؤلات مهمة:

- هل يعود ذلك إلى **قصور في كفاءة استخدام النظام من قبل الموظفين؟**
- أم إلى **اعتماد الموظفين على النظام الرقمي ظاهريًا دون فهم عميق لإمكانياته؟**

هذا المعطى يُشير إلى أن المؤسسة، وإن نجحت في الجوانب الظاهرة من الرقمنة (السرعة، الخدمة عن بُعد)، إلا أنها ما زالت بحاجة إلى الاستثمار في الجوانب الأكثر عمقًا، مثل: **تحسين بنية قواعد البيانات لتكون أكثر دقة واتساقًا، وتكوين تقني معمّق للموظفين في إدارة البيانات والتحقق منها**.

في المجمل تؤكد النتائج أن مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة تسير في الاتجاه الصحيح نحو تحسين الخدمة الرقمية، لكنها مطالبة بتعميق هذا التحول من خلال التركيز على **الدقة والموثوقية** كجزء لا يتجزأ من جودة الأداء الرقمي لديها.



السؤال الحادي عشر: هل تساهم الخدمات الرقمية في تغطية حاجات العملاء؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	%100
لا	00	%00

التحليل والتفسير:

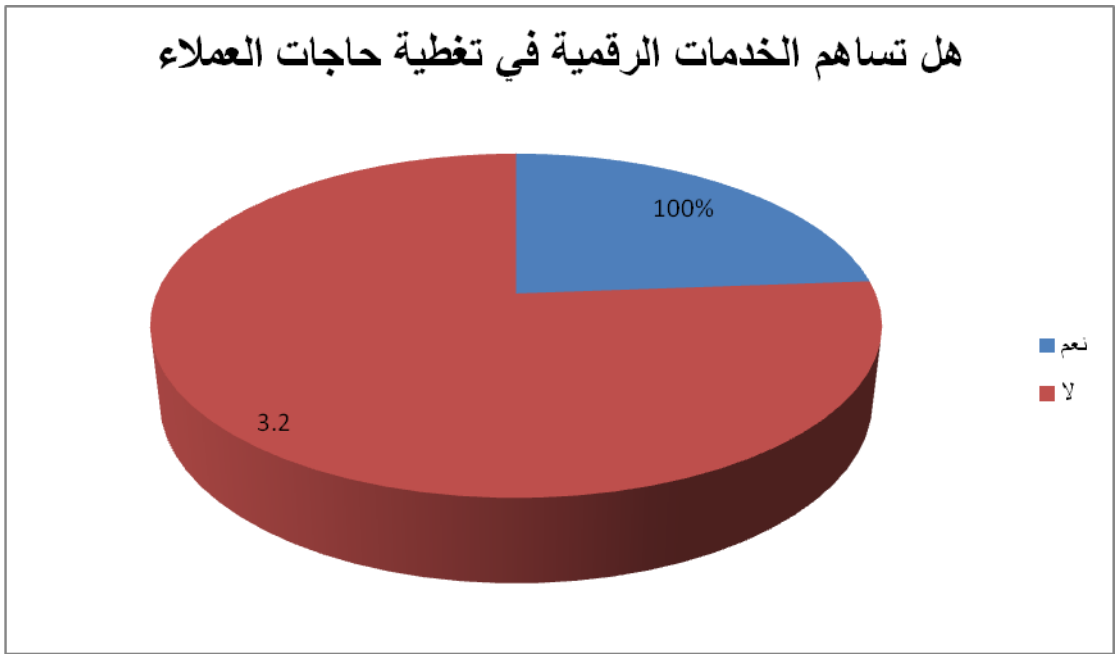
تعكس هذه النتيجة **إجماعًا تامًا من طرف الموظفين** في اتصالات الجزائر - تبسة على أن الخدمات الرقمية التي تقدمها المؤسسة **فعّالة في تلبية حاجات العملاء**، وهو ما يشكل أحد أقوى مؤشرات **نجاح التحول الرقمي** على المستوى الميداني والوظيفي.

هذا المعطى يُعد بمثابة **شهادة داخلية موثوقة** على أن الرقمنة لم تقتصر على تغيير الأدوات في المؤسسة محل دراستنا هذه، بل **مسّت جوهر الخدمة ونوعية التفاعل** مع الزبائن، مما يمنح **الإستراتيجية الرقمية للمؤسسة مصداقية وقابلية للاستمرارية**.

كما أن هذا النجاح يفرض مسؤوليات جديدة على المؤسسة، من أبرزها:

- **الاستمرار في التطوير نحو أدوات أكثر تخصّصًا وتفاعلية** (مثل المنصات الذكية، الربوتات الخدمية، خدمات الزبائن التلقائية)
- **ضمان ملاءمة الخدمات الرقمية مع تطلعات الزبائن المتغيرة**، من حيث السهولة، التوفر، والأمان.
- **الاهتمام بتجربة الموظف الرقمي أيضًا**، لأن فعالية الخدمة تبدأ من راحة وكفاءة من يُقدّمها.

وتكمن الأهمية هنا في أن هذا الإجماع لا يعكس فقط نجاحًا آنيًا في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة، بل يشير إلى وجود **ثقافة رقمية ناضجة** داخل المؤسسة، يُمكن البناء عليها لتعزيز جوانب أخرى من التحول، كالحوكمة الرقمية، والتقييم الآلي للأداء، والتفاعل الذكي مع الجمهور.



السؤال الثاني عشر: هل سجلتم سرعة في معالجة الطلبات بعد اعتماد الرقمنة؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
المعالجة أصبحت أسرع بكثير	44	%88
تحسنت السرعة إلى حد ما، لكنها ليست مثالية	15	%30
لا يوجد فرق واضح في السرعة	02	%04

المعالجة أصبحت أبطأ من قبل	01	%02

التحليل والتفسير:

تُظهر النتائج أن **88% من الموظفين يقرّون بتحسن كبير في سرعة المعالجة** بعد تطبيق الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة، وهي نسبة عالية تعكس **أثرًا مباشرًا وملموسًا للتحول الرقمي على الأداء الداخلي** للمؤسسة محل الدراسة.

وتُعدّ **السرعة في المعالجة** واحدة من **أهم مؤشرات نضج النظام الرقمي**، لأنها ترتبط بثلاثة أبعاد حيوية:

1. **كفاءة الموظف**: حيث تسهّل الأنظمة الرقمية المهام الروتينية وتقلل من الجهد الميكانيكي.
2. **رضا الزبون**: فكلما قَصُر زمن الخدمة، ارتفع تقييم العميل للنوعية.
3. **فعالية المؤسسة**: إذ يُعدّ تسريع دورة العمل مؤشرًا على مرونة النظام واستجابته للضغط والتوسع.

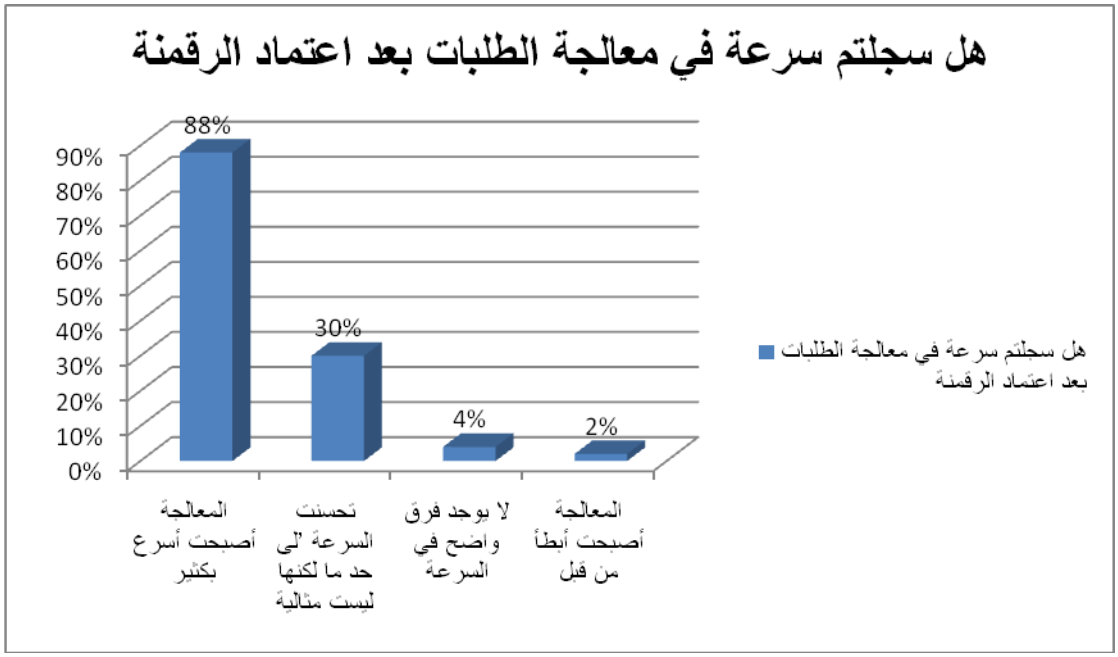
أما نسبة **30% التي ترى وجود تحسن غير مثالي** فهي إشارة إلى **نقاط ما زالت قائمة**، قد تكون:

- **تقنية** بطء في الأنظمة، أعطال، ضعف الربط الشبكي
- أو **بشرية** نقص في التكوين، مقاومة التغيير، أو تفاوت في مستوى التعامل مع النظام
- أو **تنظيمية** إجراءات يدوية موازية تعيق الانسيابية الرقمية

أما النسبة **الضئيلة (06%)** التي ترى **غياب الفرق أو تراجع الأداء**، فرغم محدوديتها، إلا أن أهميتها تكمن في كونها:

- **مصدرًا إنذاريًا مبكرًا** لما قد يتفاقم لاحقًا،
- أو مؤشرًا على وجود أقسام أو مهام لم تستفد كليًا من الرقمنة،
- أو حتى تعبيرًا عن إحباط شخصي يمكن أن يؤثر على تبنّي التكنولوجيا.

إن هذه النتائج مجتمعة تعكس أن مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة **حققت تقدمًا نوعيًا في تحسين سرعة الأداء الرقمي**، مع بقاء بعض التحديات القابلة للمعالجة فيها، ويُعتبر هذا المعطى دليلًا قويًا على **فعالية الإستراتيجية الرقمية الحالية**، مع تأكيد الحاجة إلى **تحسينات تكاملية** تمس الجوانب التقنية، والبشرية، والتنظيمية لضمان نضج الرقمنة واستدامتها.



السؤال الثالث عشر: هل يتم حل المشاكل بشكل فعال عند استخدام المنصات الرقمية للمؤسسة؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
يتم حل المشاكل بسهولة وبدون عناء	41	%82
أحيانا تُحل، لكن أحتاج للمتابعة	12	%24

المستمرة		
نادرًا ما أحصل على حل من خلالها	03	%06

التحليل والتفسير:

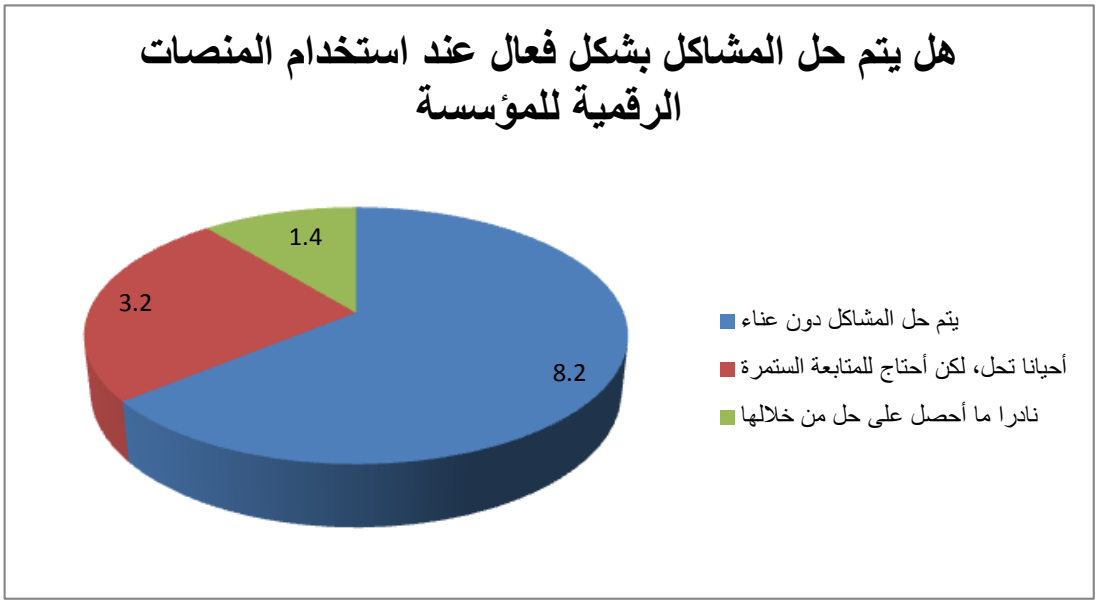
تشير النتائج إلى أن **نسبة كبيرة من الموظفين (82%) تعترف بفعالية المنصات الرقمية في حل الإشكالات في مؤسسة اتصالات الجزائر- تبسة**، مما يعكس قدرة هذه الأدوات على تقديم خدمة ما بعد البيع بشكل أكثر مرونة وسرعة مقارنة بالطرق التقليدية فيها، هذا النجاح يعزز من **ثقة الزبائن في قدرة المؤسسة على المتابعة والدعم المستمر**، ويدل على أن المنصات ليست فقط وسيلة لإتمام المعاملات، بل أيضًا قناة حيوية للتواصل وحل المشاكل.

ومع ذلك، فإن نسبة **24% من الموظفين يرون أن حل الإشكالات يحتاج إلى متابعة مستمرة** في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة، وهذا يشير إلى وجود تحديات مثل:

- **نقص الموارد البشرية المتخصصة** التي تدعم هذه المنصات وتتابع شكاوى العملاء
- وربما بعض **الثغرات في التنسيق بين الفرق المعنية والمتعلقة بالمتابعة**.

أما النسبة **الصغيرة (6%) التي لا تحصل على حل إلا نادرًا**، فهي تنبه إلى ضرورة **تعزيز التكامل بين المنصات الرقمية والفرق التقنية المختصة** لضمان سرعة وكفاءة الاستجابة،ى و**إرساء آليات واضحة وفعالة لتصعيد الشكاوى**، بحيث لا تبقى المشاكل عالقة في مراحل متأخرة دون حل، وكحل جذري لهذا الموضوع هو **توفير برامج تدريب وتطوير للموظفين باتصالات الجزائر - تبسة، لضمان قدرتهم على التعامل مع المنصات بشكل أفضل**.

تعكس هذه النتائج أن المنصات الرقمية تُعد أداة فعالة لخدمات ما بعد البيع في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة، لكنها تواجه تحديات تنظيمية وتقنية تستوجب اهتمامًا مستمرًا لضمان تحسين تجربة المستخدم والزبون، ويُبرز ذلك أهمية تبني **مقاربة شاملة تجمع بين التكنولوجيا والبشرية في تقديم الدعم**.



السؤال الرابع عشر: هل تسعى المؤسسة لمعالجة شكاوى الزبائن في تفاعلهم معها باستخدام تكنولوجيا الاتصال؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
يتم التعامل مع الشكاوى بجدية وسرعة	46	%92
يتم الرد، لكن دون حلول ملموسة	05	%10
لا يوجد تجاوب فعلي مع الشكاوى الرقمية	02	%4

التحليل والتفسير:

تعكس هذه النتيجة بوضوح **حرص مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة على التعامل الجاد والفعّال مع شكاوى الزبائن في البيئة الرقمية**، حيث أقرّ 92% من المشاركين بوجود تفاعل سريع وفعّال مع ملاحظات العملاء وشكاواهم، هذا الرقم المرتفع يعكس **نضجًا مؤسساتيًا في آليات الاستماع للزبون**، ويؤكد أن المؤسسة قد نجحت في بناء قنوات اتصال رقمية تتيح ردود فعل فورية ومتواصلة مع المتعاملين.

يمثل هذا التفاعل الفعّال حجر الزاوية في **تحسين جودة الخدمات الرقمية بالمؤسسة قيد الدراسة**، فهو لا يقتصر على معالجة الشكاوى، بل يسهم في **تعزيز ثقة الزبائن في قدرة المؤسسة على التعامل مع مشاكلهم بجدية واحترافية**.

ومع ذلك هناك نسبة ضئيلة (10%) عبّرت عن عدم حصولها على حلول ملموسة لشكاواها، و4% أخرى أشارت إلى غياب التجاوب التام، وعلى الرغم من قلتها فإن هذه النسب تحمل دلالات مهمة تتطلب اهتمامًا خاصًا، حيث أنها تشير إلى **وجود فجوات في بعض جوانب النظام الرقمي أو العمليات التنظيمية** التي قد تعيق سرعة أو فعالية الاستجابة في بعض الحالات في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة، أو احتمال وجود **نقص في الموارد البشرية أو التقنية** التي تدعم عمليات المتابعة والتصعيد.

بالتالي لا ينبغي تجاهل هذه النسب، بل يجب أن تُعدّ محركات لتطوير مستمر في النظام، عبر **تحسين البنية التقنية لمنصات الشكاوى والمتابعة**، لضمان سهولة الاستخدام واستمرارية الأداء.

إن معالجة هذه النقاط بشكل متكامل من شأنه أن يعزز من **جودة التجربة الرقمية للمستخدمين**، ويجعل من النظام الرقمي ليس فقط وسيلة لتلقي الشكاوى في اتصالات الجزائر - تبسة، بل منصة تفاعلية متطورة تساهم في تحسين سمعة المؤسسة وزيادة ولاء العملاء.

استراتيجيات التفاعل الرقمي وتقنيات الرد التلقائي أو خدمة العملاء المدعومة بالذكاء الاصطناعي.

السؤال الخامس عشر: هل تحرص المؤسسة على توفير كل المعلومات التي تعني الزبائن في الوقت المناسب عبر الوسائل التقنية الحديثة؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	50	%100
لا	00	%00

التحليل والتفسير:

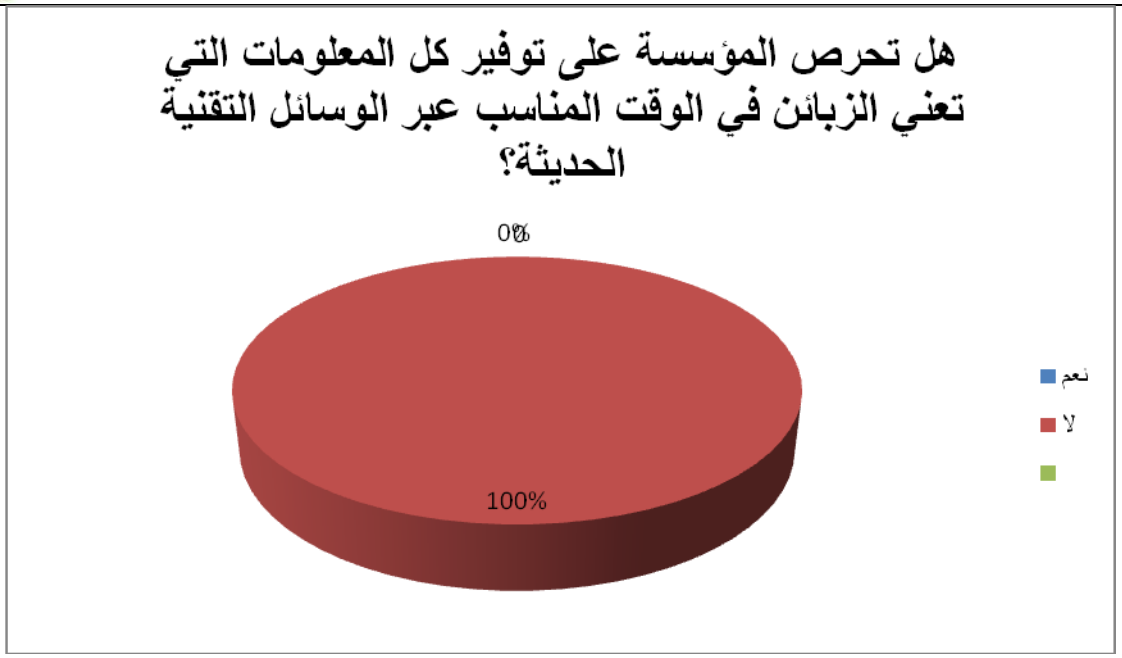
تؤكد هذه النتيجة وجود **إجماع شبه تام بين أفراد العينة على التزام مؤسسة اتصالات الجزائر- تبسة بنشر المعلومات المهمة عبر الوسائل التقنية الحديثة**، مما يعكس مدى نضج واستمرارية إستراتيجية الرقمنة التي تتجاوز مجرد تقديم الخدمات لتشمل أيضًا **الجوانب الاتصالية والإعلامية**.

يُعد هذا الالتزام خطوة حيوية تساهم في **تعزيز الشفافية المؤسسية في اتصالات الجزائر- تبسة**، حيث أن توفير المعلومات الدقيقة والمحدثة في الوقت المناسب يتيح للزبائن فهمًا أفضل للمنتجات والخدمات، كما يمكّنهم من **اتخاذ قرارات مستنيرة وأكثر فعالية**، هذا المستوى من الشفافية هو مؤشر واضح على احترافية المؤسسة وقدرتها على التواصل الفعال، ما يرسخ الثقة بين المؤسسة والعملاء.

كما يُبرز هذا النجاح أهمية الدور الذي تلعبه **القنوات الرقمية في توسيع نطاق الوصول للمعلومات**، إذ تتيح الوسائل التقنية الحديثة مثل المواقع الإلكترونية، التطبيقات، والرسائل الفورية، نشر الأخبار والتحديثات بشكل سريع وفعال، مما يقلل من الفجوات المعلوماتية التي قد تعيق سير العمليات أو تخلق لبسًا لدى المستخدمين.

علاوة على ذلك، فإن هذه الإستراتيجية الإعلامية الرقمية لا تقتصر على نشر المعلومات فقط، بل تتضمن أيضًا **آليات تفاعلية تسمح بالرد على استفسارات العملاء وتلقي ملاحظاتهم**، ما يُعزز من جودة العلاقة بين المؤسسة والمجتمع الذي تخدمه.

باختصار إن حرص مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة على **نشر المعلومات عبر الوسائل الرقمية** هو مؤشر على توجه شامل نحو الرقمنة التي تعزز ليس فقط الكفاءة التشغيلية، بل وتحسن من تجربة الزبون عبر **توفير بيئة معلوماتية شفافة وتفاعلية**، ما يشكل ركيزة أساسية لجودة الخدمات الرقمية واستدامتها.



السؤال السادس عشر: هل تجد صعوبة في التعامل مع الوسائل والتقنيات الحديثة المستخدمة؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	44	%88
لا	06	%12

التحليل والتفسير:

تشير النتيجة بوضوح إلى أن **نسبة كبيرة من الموظفين (88%) يواجهون صعوبات في التعامل مع الوسائل والتقنيات الرقمية الحديثة** في اتصالات الجزائر - تبسة، وهو مؤشر مهم يُظهر أن التحول الرقمي الشامل يواجه تحديات حقيقية على مستوى القدرات البشرية. هذه الصعوبات قد تنبع من عدة عوامل مترابطة، من أبرزها:

- **نقص التكوين العملي والتدريب المستمر**، حيث قد لا تتوفر لدى كثير من الموظفين المهارات التقنية الكافية التي تمكنهم من استخدام الأدوات الرقمية بكفاءة.

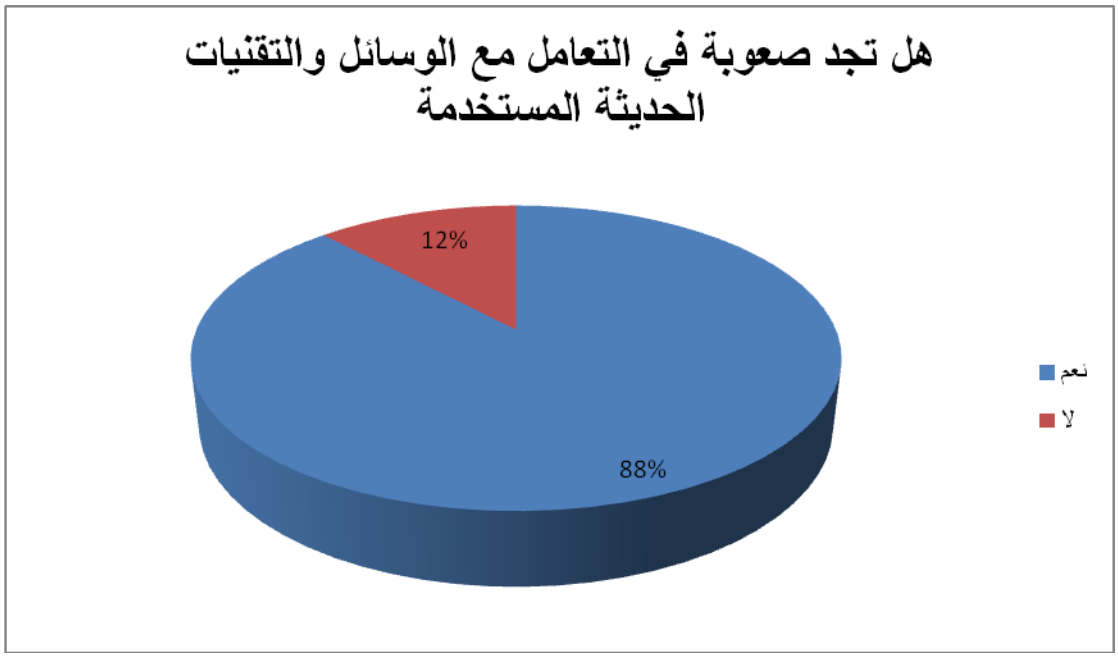
• **ضعف الدعم التقني**، الذي قد ينعكس في بطء الاستجابة لمشكلات المستخدمين أو نقص الموارد التقنية المساعدة، مما يزيد من الإحباط ويعيق الاعتماد الكامل على الأنظمة الرقمية.

• **عدم تكيّف بعض الفئات مع التغييرات التكنولوجية**، خصوصًا بين الموظفين ذوي الخبرة الطويلة الذين قد يكونون معتادين على أنماط عمل تقليدية يصعب عليهم التخلي عنها بسرعة.

في المقابل، تُظهر النتيجة أن **12%من الموظفين لا يواجهون صعوبات في استخدام التقنيات الحديثة في المؤسسة قيد الدراسة**، وهذا يُبرز وجود قاعدة صلبة من المستخدمين القادرين على التعامل مع الرقمنة، إلا أن هذه النسبة وحدها غير كافية لضمان انتقال سلس ومتوازن نحو الرقمنة المتكاملة.

بناءً على ذلك، يُصبح من الضروري تبني **سياسات دعم تقنية وتكوينية مستمرة** تشمل **برامج تدريبية موجهة ومتكاملة**، و**توفير دعم فني مستمر وفعال**، و**تطبيق آليات تحفيزية** تشجع الموظفين على التعلم والتكيف مع التكنولوجيات الجديدة.

لا شك أن تجاوز هذه التحديات البشرية والفنية يشكل **الركيزة الأساسية لنجاح التحول الرقمي**، إذ أن أي منظومة رقمية مهما كانت متقدمة تقنيًا لا يمكنها تحقيق أهدافها دون قبول وتبني فعلي من قبل المستخدمين داخل المؤسسة.



السؤال السابع عشر: هل تحصل المؤسسة على التدريب والتكوين الكافيين لمواكبة التحول الرقمي في خدماتها؟

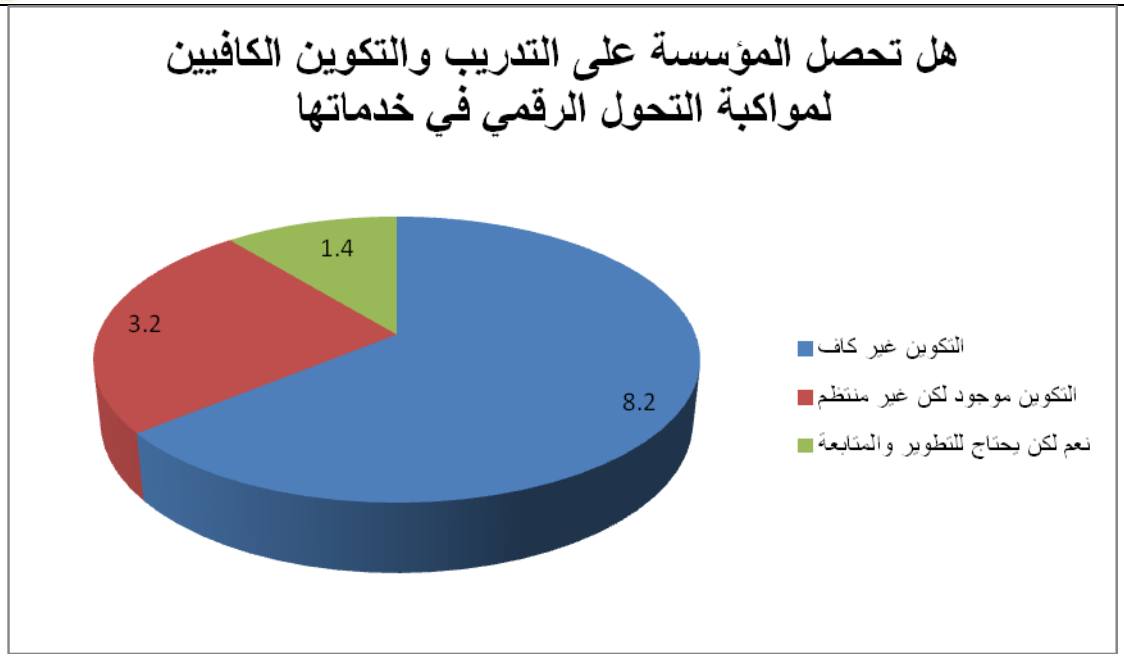
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
التكوين غير كافٍ ولا يشمل كل الموظفين	13	%26
التكوين موجود لكنه غير منتظم أو غير عملي	11	%22
نعم، لكن يحتاج إلى تطوير ومتابعة	29	%58

التحليل والتفسير:

تشير نتائج الدراسة إلى وجود **اتفاق واضح بين معظم الموظفين حول وجود نقص في فعالية التكوين والتدريب** المتعلق بالرقمنة، سواء من حيث **الانتظام أو الشمولية** .حيث أشار حوالي 48% من المشاركين إلى أن التكوين المقدم لهم إما **غير كافٍ** أو **يفتقر إلى الجانب العملي والتطبيقي**، ما يجعل التكوين الحالي غير قادر على تلبية الاحتياجات الحقيقية للموظفين في اتصالات الجزائر - تبسة لمواكبة التغيرات الرقمية. ويُعد هذا النقص في التكوين عائقًا كبيرًا أمام نجاح مشاريع الرقمنة، إذ أن قلة التدريب الفعّال تؤدي إلى ضعف المهارات وعدم الثقة في استخدام الأدوات الرقمية، مما يبطئ من عملية التحول الرقمي.

في المقابل، يرى 58% من الموظفين أن التكوين **متوفر بالفعل لكنه يحتاج إلى تطوير ومتابعة مستمرة** .هذه النسبة تعكس وجود جهود أولية لتحسين مستوى التدريب، لكنها تحتاج إلى **تأطير أفضل عبر وضع إستراتيجية متكاملة ومستدامة** تتماشى مع متطلبات التغيير التكنولوجي السريع، وهذا يشير إلى وعي الموظفين بضرورة التحديث المستمر للبرامج التدريبية في المؤسسة قيد الدراسة، وعدم اقتصارها على دفعات تدريبية محدودة أو برامج تقليدية.

إن تحسين جودة التكوين والتدريب يمثل **ركيزة أساسية لنجاح التحول الرقمي**، حيث يضمن تجهيز الموظفين بالمهارات والثقة اللازمة لتبني الأدوات الرقمية الجديدة بكفاءة، مما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات وسرعة الإنجاز داخل المؤسسة.



السؤال الثامن عشر: هل تعاني المؤسسة من قلة الإمكانيات المالية والبشرية في عملية التحول الرقمي؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
ضعف التمويل ونقص الكفاءات	05	%10
هناك إمكانيات لكن لا تُستغل بالشكل الأمثل	15	%30
الإمكانيات متوفرة لكن التسيير غير فعّال	21	%42
أخرى	09	%18

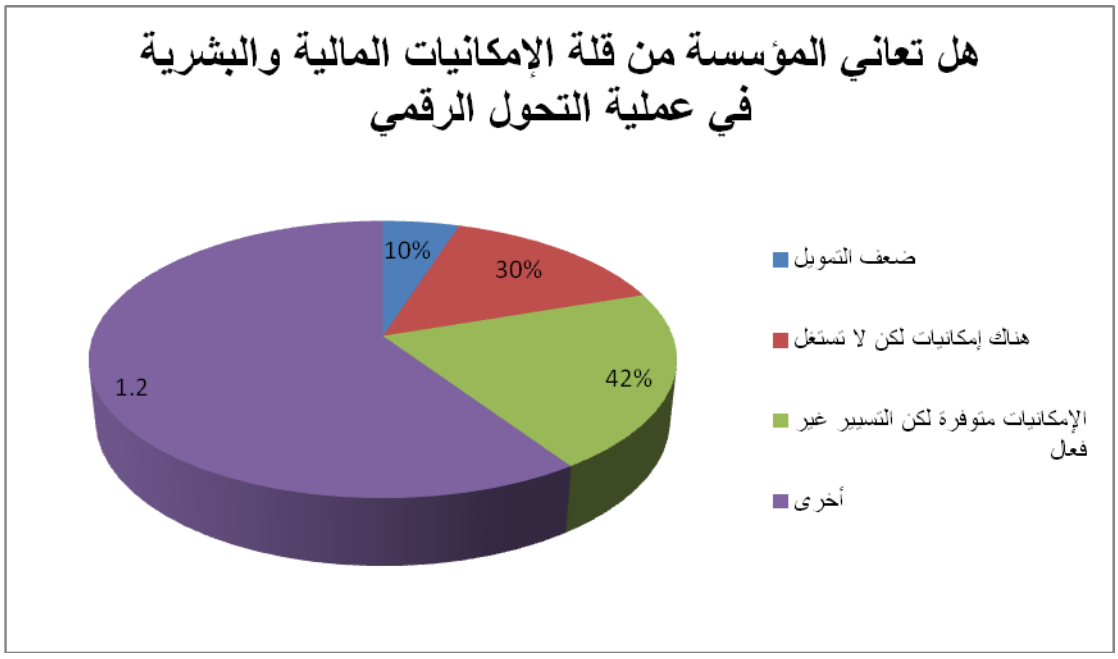
التحليل والتفسير:

تبرز هذه النتيجة بوضوح أن المشكلة الأساسية في التحول الرقمي بالمؤسسة لا تكمن في **غياب الإمكانيات التقنية أو الموارد المالية**، بل في **كيفية تسييرها واستغلالها بكفاءة**. حيث أشار 42% من المشاركين إلى أن التسيير الحالي غير فعّال، بالرغم من توفر الإمكانيات، وهو مؤشر مهم يعكس وجود **قصور في آليات الإدارة والتخطيط الاستراتيجي** للموارد الرقمية.

كما يرى 30% من الموظفين أن الإمكانيات موجودة، لكنها لا تُستثمر كما ينبغي، ما يؤكد وجود **إشكالية في الحوكمة الرقمية** داخل المؤسسة، وعدم وجود إطار منهجي واضح يضمن الاستخدام الأمثل للموارد التقنية والبشرية. هذه النقطة تفتح الباب أمام ضرورة مراجعة سياسات الحوكمة والرقابة لضمان تكامل العمليات وتوجيه الاستثمارات نحو أولويات فعالة تحقق الأهداف المرجوة.

في المقابل، فإن نسبة من أشاروا إلى ضعف التمويل ونقص الكفاءات (10%) هي الأقل، مما يعني أن المؤسسة ليست تعاني من نقص في الموارد المادية أو البشرية بشكل حاد، وإنما التحدي الحقيقي يكمن في **التوظيف العقلاني لهذه الموارد**، وهذا يتطلب تعزيز القدرات الإدارية والفنية لموظفي الإدارة، وتطوير نظم اتخاذ القرار التي تضمن تخصيص الموارد بشكل استراتيجي وفعّال.

إن معالجة هذه الإشكالية ليس فقط ضرورة لضمان نجاح الرقمنة، بل أيضًا لتأسيس بيئة تنظيمية متطورة قادرة على التكيف مع متطلبات العصر الرقمي وضمان استدامة التحول.



السؤال التاسع عشر: هل يجد الموظفون صعوبة في تنفيذ برامج التحول الرقمي في خدمات المؤسسة؟

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
بسبب غياب التكوين والدعم التقني	04	%08
بسبب مقاومة التغيير أو ضعف التحفيز	07	%14
الموظفون متعاونون ويتأقلمون تدريجيًا	23	%46
حسب نوع المهام وطبيعتها	17	%34
أخرى	06	%12

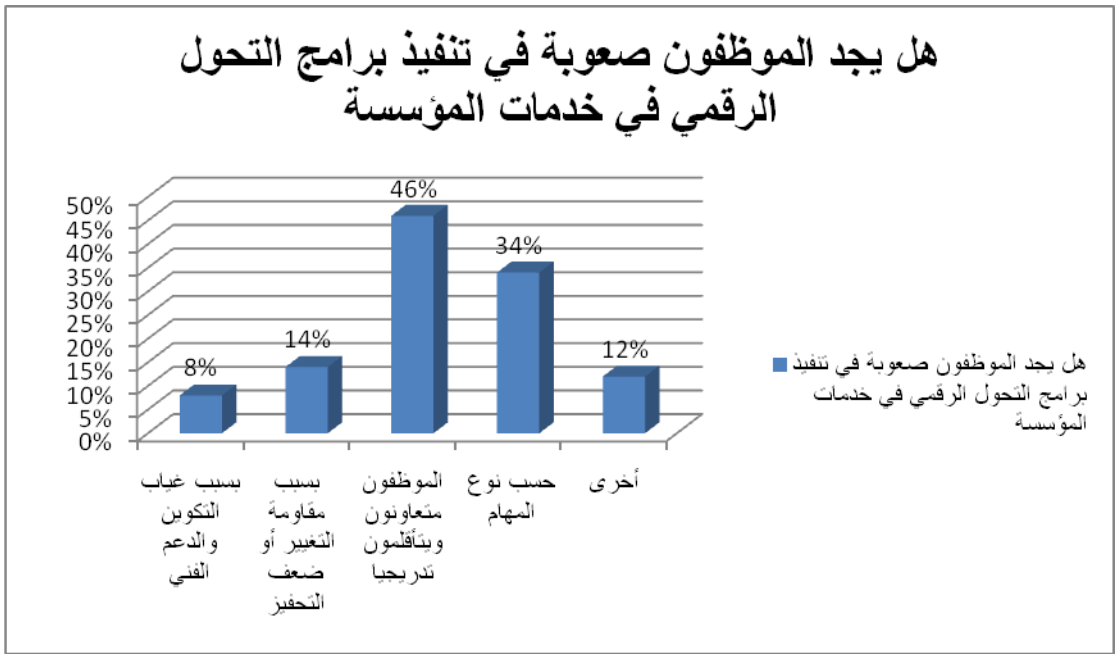
التحليل والتفسير:

تعكس هذه النتائج رؤية متوازنة حول مدى قدرة الموظفين على التأقلم مع متطلبات التحول الرقمي في المؤسسة. فحيث يرى **حوالي نصف العينة (46%) أن الموظفين في اتصالات الجزائر- تبسة متعاونون ويتأقلمون تدريجيًا** مع التغييرات الرقمية، يعكس ذلك وجود **مرونة نسبية في بيئة العمل**، ما يعد مؤشرًا إيجابيًا على قابلية المؤسسة لتجاوز تحديات الرقمنة بنجاح.

في نفس الوقت، يشير **34% من المشاركين إلى أن قدرة التأقلم تختلف باختلاف طبيعة المهام والتخصصات**، مما يؤكد أن التحول الرقمي ليس عملية موحدة التأثير على جميع الأقسام في المؤسسة قيد الدراسة، وإنما تتفاوت حاجات وتأثيراته باختلاف طبيعة العمل، فبعض الوظائف قد تتطلب مهارات تقنية متقدمة وتغيرات جوهرية في طريقة الأداء، في حين أن أخرى قد تتأثر بشكل أقل.

مع ذلك، توجد نسبة لا يستهان بها من الموظفين (14%) تعاني من **مقاومة للتغيير أو ضعف في مستوى التحفيز الداخلي**، وهذا يعكس تحديات نفسية وتنظيمية تتطلب تدخلاً فعالاً من الإدارة، كما أن 8% يشيرون إلى الحاجة لتوفير **دعم تقني إضافي**، مما يبرز أهمية الدعم الفني المستمر لتسهيل التكيف مع الأدوات الجديدة.

تؤكد هذه النتائج أن التحول الرقمي هو عملية متعددة الأبعاد، تتطلب تنسيقًا بين الجوانب التقنية والتنظيمية والإنسانية في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة لضمان تحقيق نتائج إيجابية مستدامة.



الخلاصات العامة للدراسة

1- الخصائص العامة للمبحوثين:

- تتكوّن العينة من موظفين متوسطي الأعمار، أغلبهم في الفئة العمرية (30-50 سنة)، ما يعكس خبرة عملية معتبرة وقدرة نسبية على التأقلم مع التكنولوجيا.
- نسبة كبيرة تحمل مؤهلات جامعية وعليا (80%)، وهو ما يمثل قاعدة بشرية مناسبة لتطبيق الرقمنة.
- غالبية المبحوثين يشغلون مناصب إشرافية (رؤساء مصالح)، مما يمنح للآراء المطروحة وزنًا تنظيميًا معتبرًا.
- أزيد من 70% لديهم خبرة تتجاوز 10 سنوات، ما يجعل تقييمهم للرقمنة قائمًا على مقارنة واقعية بين الوضع السابق والحالي.

2- الأدوات والتقنيات الرقمية في المؤسسة:

- تعتمد المؤسسة على أدوات رقمية متعددة، أهمها: الفضاء الرقمي للزبائن، والدفع الإلكتروني، بنسبة استخدام مرتفعة (80%).
- يُعد **تسريع الإنجاز وسهولة الخدمة** أبرز دوافع الرقمنة، أكثر من كونها رد فعل على ضعف الوسائل التقليدية.
- هناك إجماع بين الموظفين على أن المؤسسة **توفر تقنيات حديثة وتستخدمها بفعالية**.
- تبيّن النتائج أن الأدوات الرقمية قلّلت من الأخطاء اليدوية وساهمت في **تحسين دقة المعالجة وسرعة التحقق**، لكن لا تزال هناك مساحة لتحسين دقة الأداء الإداري.

3- أثر الرقمنة على الاستجابة لحاجات العملاء:

- يتفق 100% من الموظفين على أن الخدمات الرقمية تُلبّي حاجات العملاء، وهو مؤشر على نجاح الرقمنة وظيفيًا.
- 88% أكدوا أن **سرعة معالجة الطلبات تحسنت بشكل كبير**، ما يبرز الأثر المباشر للرقمنة على فعالية الأداء.
- المنصات الرقمية تُستخدم بنجاح لحل المشاكل (82%)، لكن بعض الموظفين يعانون من **نقص في الاستجابة أو اضطرار للمتابعة الشخصية**.
- هناك التزام مؤسسي بتوفير المعلومات في وقتها، ومعالجة الشكاوى بجدية، حسب رأي 92% من العينة.

4- التحديات والصعوبات في تطبيق الرقمنة:

- 88% من الموظفين يواجهون **صعوبات في استخدام الوسائل التقنية**، ما يكشف وجود فجوة بين التوفر التقني والقدرة البشرية.
- التكوين والتدريب غير منتظم أو غير كافٍ حسب رأي 48%، ما يستدعي **إصلاحًا جذريًا في سياسة التأهيل المستمر**.
- المشكل لا يكمن في غياب الإمكانيات، بل في **سوء استغلالها وضعف التسيير**، حسب آراء 72% من الموظفين.

• رغم هذه التحديات، فإن نصف الموظفين يرون أن **هناك استعدادًا للتأقلم التدريجي مع الرقمنة**، ما يُعد رصيدًا هامًا يمكن البناء عليه مستقبلاً.

الجدول المقارن لمجمل نتائج المحاور الأربعة

المحور	أبرز النتائج الرقمية	الاستنتاج العام
1- الخصائص العامة	62% -رؤساء مصالح 80% -جامعيون وعليا 74% -خبرة +10 سنوات	عينة ناضجة إداريًا ومؤهلة علميًا، قادرة على تقييم حقيقي لتأثير الرقمنة.
2- الأدوات الرقمية	80% -استخدام الفضاء الرقمي والدفع الإلكتروني 84% - الرقمنة تُسرّع الإنجاز	الرقمنة مفعّلة بفعالية في المؤسسة، خاصة في الخدمات الإلكترونية الذاتية.
3- أثر الرقمنة	100% - تغطي حاجات الزبائن 88% - سرعة المعالجة زادت 92% - جدية التعامل مع الشكاوى	أثر إيجابي واضح وملموس للرقمنة في تحسين جودة الخدمة والاستجابة للزبون.
4- التحديات	88% - صعوبات في التعامل 58% - يرون التكوين غير كافٍ 72% - سوء استغلال الإمكانيات	التحديات الأساسية بشرية وتنظيمية، خاصة في التكوين والتسيير لا في توفر الموارد التقنية.

مناقشة نتائج الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل **دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات** في مؤسسة خدماتية جزائرية، وقد تم اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر – تبسة كنموذج ميداني، ومن خلال تحليل نتائج الاستبيان الموجه إلى عينة من 50 موظفًا، أمكن استخلاص عدد من النتائج التي تؤكد على وجود علاقة إيجابية بين الرقمنة وتحسين الأداء العام للمؤسسة.

أولًا: فيما يخص تبني الأدوات والتقنيات الرقمية

أظهرت النتائج أن المؤسسة تعتمد بالفعل على مجموعة من الأدوات الرقمية، من أبرزها **الفضاء الرقمي للزبائن والدفع الإلكتروني**، واللذان حازا نسبة استعمال بلغت 80%، وهو ما يدل على توجه فعلي نحو تعميم الخدمات الرقمية وتقليص الاعتماد على الإجراءات الورقية.

يتوافق ذلك مع ما أشارت إليه الدراسات السابقة التي تؤكد أن التحول الرقمي في المؤسسات الخدماتية يجب أن يبدأ من تحسين **الواجهة التفاعلية مع الزبائن**، وتبسيط الخدمات الأساسية عبر أدوات ذكية ومرنة.

ومع ذلك، فإن انخفاض نسبة استخدام **منصات التواصل الاجتماعي** يشير إلى أن المؤسسة لا تستغل بعد بشكل كامل الإمكانات التواصلية لهذه المنصات، التي تمثل اليوم قناة مهمة لفهم احتياجات الزبائن وتعزيز ولائهم.

ثانيًا: فيما يخص أثر الرقمنة على جودة الخدمات

تشير النتائج إلى أن الرقمنة قد **ساهمت بشكل مباشر وملموس في تحسين جودة الخدمات**، حيث أكد 100% من المبحوثين أن الرقمنة تغطي حاجات الزبائن، بينما رأى 88% أن المعالجة أصبحت أسرع بكثير.

وهذا يعزز من الفرضية الأولى التي تقول إن **للرقمنة أثرًا إيجابيًا على تحسين الكفاءة التشغيلية**، كما يدعم الهدف الأساسي من الدراسة الذي يتمثل في إثبات جدوى التحول الرقمي في بيئة المؤسسة الخدماتية الجزائرية.

وبالنظر إلى العناصر التي أظهرت تحسنًا، نجد أنها تركز أساسًا على:

- السرعة في إنجاز المعاملات
- تقديم خدمات عن بعد
- تقليل وقت الانتظار
- تسهيل الوصول إلى المعلومات

وهي كلها مؤشرات ترتبط ارتباطًا مباشرًا بمبادئ الجودة الحديثة (كالسرعة، الدقة، الراحة)، مما يجعل من الرقمنة أداة إستراتيجية لا مجرد خيار تقني.

ثالثًا: فيما يخص التحديات التنظيمية والبشرية

رغم النجاحات التقنية، فإن الدراسة كشفت عن **جملة من العوائق التي تحد من فعالية الرقمنة**، أبرزها:

- ارتفاع نسبة الموظفين الذين يواجهون صعوبة في التعامل مع الأدوات الرقمية (88%)
- عدم كفاية التكوين، أو غياب انتظامه وفعاليته (48%)
- سوء تسيير الموارد رغم توفرها، حيث يرى 42% أن التسيير غير فعّال

هذه النتائج تتماشى مع أدبيات التحول الرقمي، التي تؤكد أن **العائق الحقيقي ليس دائمًا تقنيًا، بل ثقافيًا وتنظيميًا**، أي يتعلق بقدرة المؤسسة على تهيئة بيئة داخلية محفّزة، وتوفير تكوين مستمر وفعال.

كما أن نسبة كبيرة من الموظفين (46%) أبدوا تعاونًا في التأقلم مع التغيير، ما يُظهر استعدادًا داخليًا للتحول، يحتاج فقط إلى توجيه إداري مدروس وتحفيز مستمر.

رابعًا: ربط النتائج بالفرضيات

- **الفرضية الأولى**" : تسهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسة" **تم تأكيدها بوضوح**، بناء على الإجماع حول دور الرقمنة في تسريع المعاملات وتحقيق رضا العملاء.
- **الفرضية الثانية**" : تواجه المؤسسة صعوبات في تطبيق الرقمنة" **تم تأكيدها جزئيًا**؛ فالعائق ليس في الإمكانيات بل في التسيير والتكوين وضعف الحوكمة الرقمية.
- **الفرضية الثالثة**: "هناك وعي داخل المؤسسة بأهمية الرقمنة" **تم تأكيدها**، إذ يرى 98% أن المؤسسة توفّر تقنيات حديثة وتسعى للتحسين المستمر.

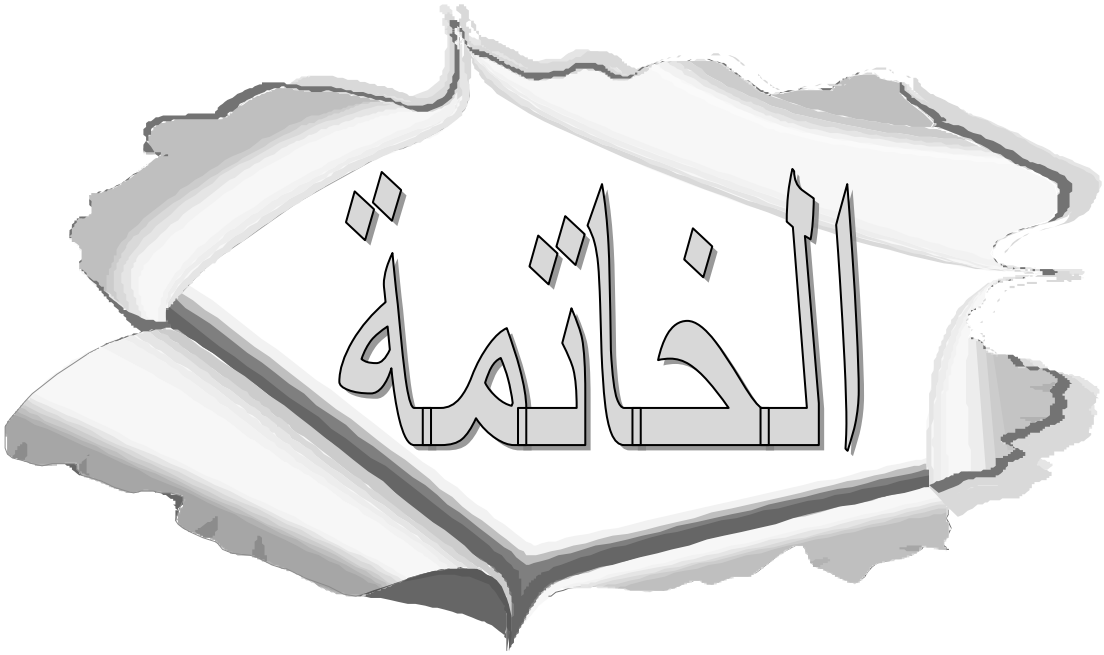
خامسًا: أوجه التميز والقصور في تجربة المؤسسة

نقاط القوة:

- وجود بنية رقمية مقبولة (الفضاء الرقمي، الدفع الإلكتروني، التطبيق المحمول)
- وعي إداري وموظفي بجدوى الرقمنة.
- تحسن واضح في مؤشرات الأداء.

نقاط الضعف:

- ضعف استغلال بعض الأدوات التفاعلية (مثل شبكات التواصل)
- غياب إستراتيجية واضحة لتكوين الموظفين ومرافقتهم تقنيًا.
- إشكالية في التسيير الداخلي للموارد التقنية والبشرية.


الخاتمة

يُعد الجانب الميداني من أهم الجوانب في البحوث التطبيقية، خاصة في مجال علوم الإعلام والاتصال، نظرًا لارتباطه المباشر بالواقع العملي للمؤسسة محل الدراسة. وفي هذا الإطار، قمنا بجمع المعطيات من مؤسسة اتصالات الجزائر بتبسة من خلال استبيانات موجهة إلى عينة من موظفي المؤسسة، إضافة إلى ملاحظات مباشرة حول آليات العمل الرقمي المعتمدة.

سمحت لنا هذه المعطيات بتكوين نظرة واقعية حول كيفية تطبيق الرقمنة في تقديم الخدمات، والصعوبات التي تواجهها المؤسسة في هذا المسار، إضافة إلى تقييم مدى فعالية الأدوات الرقمية المستخدمة. وقد قمنا بتبويب وتحليل البيانات وفق منهج علمي دقيق، مستندين إلى ما تمت مناقشته في الجانب النظري من الدراسة.

يهدف هذا الفصل إلى عرض النتائج الميدانية وتحليلها بغرض التحقق من مدى صحة الفرضيات المطروحة، وربطها بالإطار النظري قصد الوصول إلى خلاصات دقيقة حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات وتسهيل العمليات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.


الفهرس

الملخص:

تهدف هذه المذكرة إلى دراسة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الخدماتية الجزائرية، مع التركيز على مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة كنموذج تطبيقي، وقد جاءت هذه الدراسة انطلاقا من التحولات التكنولوجية المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال، والتي فرضت على المؤسسات ضرورة تبني الحلول الرقمية من أجل تحسين الأداء وتلبية حاجات الزبائن بشكل أكثر فعالية وسرعة من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسة الخدماتية الجزائرية في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية تبسة

وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وكذلك على مسح شامل لجميع موظفي المؤسسة، إضافة إلى الدراسة الميدانية التي أجريت بمؤسسة اتصالات الجزائر -تبسة - من خلال ملاحظات واستبيانات موجهة إلى العاملين، بهدف الوقوف على واقع تطبيق الرقمنة وأثرها على مستوى الخدمات.

وتم التوصل إلى أن الرقمنة ساهمت بشكل ملحوظ في تحسين نوعية الخدمات وسرعة الأداء، كما حسنت من عملية التواصل مع الزبائن وساهمت في تقليص الوقت والجهد، رغم بعض التحديات المتعلقة بالبنية التحتية ونقص التكوين المتخصص.

Abstract:

This thesis aims to examine the role of digitalization in improving the quality of services provided by Algerian service institutions, with a particular focus on the case study of Algeria Telecom in Tébessa. The study stems from the rapid technological transformations occurring in the business environment, which have compelled institutions to adopt digital solutions in order to enhance performance and meet customer needs more effectively and efficiently. This is explored through the central research question:

What is the role of digitalization in improving service quality in Algerian service institutions, specifically in the case of Algeria Telecom in the Wilaya of Tébessa?

The study employs a descriptive methodology, in addition to a comprehensive survey of all the institution's employees, and a field study conducted at Algeria Telecom – Tébessa. This included observations and questionnaires directed at staff members, aiming to assess the actual implementation of digitalization and its impact on the level of services provided.

The findings indicate that digitalization has significantly contributed to improving service quality and performance speed. It has also enhanced communication with customers and reduced time and effort, despite some challenges related to infrastructure and a lack of specialized training.


تم بحمد الله